RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL 1989-1990

90-05835/

Direction des communications
Régie des rentes du Québec

Dépôt légal : 2e trimestre 1990
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-20917-6
ISSN 0380-4585

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1990.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre de la Main-d'oeuvre,
de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle,

André Bourbeau

Monsieur André Bourbeau
Ministre de la Main-d'oeuvre, de la
Sécurité du revenu et de la
Formation Professionnelle
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 37 de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et à l'article 30 de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles*, j'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de la Régie des rentes du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 1990.

Je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à ma très haute considération.

Le président,

Claude Legault

TABLE DES MATIÈRES

page

MESSAGE DU PRÉSIDENT 8

PARTIE I - LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC 11

Le Conseil d'administration 14
- Le rôle et la composition du Conseil d'administration
- Les activités du Conseil d'administration
- Le Comité de vérification
- Le Comité sur les systèmes de gestion de l'information
- La direction de la Régie

L'organisation interne 17
- La Direction générale
- Les Vice-présidences
- Tableau des postes autorisés au 31 mars 1990

PARTIE II - LES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE 19

La Vice-présidence aux opérations 21
- La Direction des relations avec la clientèle 21
- La Direction des opérations centralisées 22
- La Direction du support aux opérations 25

La Vice-présidence aux affaires professionnelles 27
- La Direction de la statistique et de la planification 27
- La Direction des régimes de retraite 28
- La Direction des affaires juridiques 31

La Vice-présidence à l'administration 33
- La Direction des ressources financières et matérielles 33
- La Direction des ressources humaines 34
- La Direction des communications 36
- La Direction des systèmes d'information 37

La Direction de la vérification interne 39

PARTIE III - LES STATISTIQUES 41

Les cotisants 43
- L'évolution du nombre de cotisants
- Les catégories de cotisants
- L'âge des cotisants
- Les gains admissibles

Les bénéficiaires 45
- Les nouveaux bénéficiaires
- Les bénéficiaires
- L'âge des nouveaux bénéficiaires de la rente de retraite
- Les prestations versées
- Le montant de la rente
  - La rente moyenne
  - La rente maximum

Les allocations d'aide aux familles 49
- L'allocation familiale
- Le nombre et la taille des familles
- L'allocation pour enfant handicapé
- L'allocation à la naissance
- L'allocation pour jeune enfant
- Les prestations versées
  - L'allocation familiale
  - L'allocation pour enfant handicapé
  - L'allocation à la naissance
  - L'allocation pour jeune enfant

Les régimes complémentaires de retraite 51
- La répartition des travailleurs et des travailleurs salariés qui ont cotisé à un régime complémentaire de retraite, de 1981 à 1987
- Le nombre de régimes complémentaires de retraite et le nombre de cotisants selon le sexe

PARTIE IV - LES ÉTATS FINANCIERS 53

Au cours de l'année, la Régie a poursuivi ses efforts pour offrir à sa clientèle des services de qualité supérieure. En plus de verser près de 3 milliards de dollars en prestations aux 771 000 bénéficiaires du Régime de rentes, la Régie a mis un soin particulier à l'élaboration de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et du règlement nécessaire à son application de même qu'à l'implantation des nouvelles mesures concernant les allocations d'aide aux familles.

En ce qui a trait aux régimes complémentaires de retraite, la Régie a proposé au ministre de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle un projet de loi sur les régimes complémentaires de retraite. Ce projet de loi, déposé à l'Assemblée nationale au printemps 1989, a été sanctionné le 22 juin dernier.

Attendue depuis fort longtemps, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* constitue une véritable réforme de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, en vigueur depuis 1966. En effet, cette loi assure aux travailleurs et aux travailleuses du Québec une protection accrue à leur retraite en leur permettant, entre autres, d'acquérir le droit à une prestation après deux années de participation à un régime et de transférer leurs droits et leurs actifs dans un autre régime. La loi oblige également l'employeur à assumer au moins 50 % de la valeur de toute rente dans un régime à prestation déterminée.

Selon les pouvoirs qui lui sont confiés par cette nouvelle loi, la Régie a également élaboré le règlement nécessaire à son application. Ce règlement a été soumis au gouvernement pour son approbation.

Dans son discours sur le budget de mai 1989, le ministre des Finances annonçait des changements importants à la politique de soutien aux familles québécoises par l'introduction d'un paiement additionnel de 500 $ accordé pour le second enfant d'une famille et par la prolongation de l'allocation trimestrielle de 375 $ pour l'enfant de troisième rang ou d'un rang suivant, jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de trois ans. La Régie a réagi avec célérité à ces modifications puisque les premiers chèques d'allocation à la naissance selon ces nouvelles modalités ont été livrés le 15 août suivant.

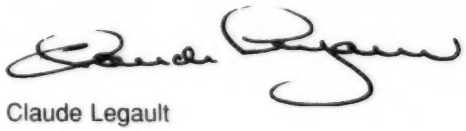
La Régie a également adapté ses activités aux modifications qui ont été apportées à la *Loi sur le Régime de rentes*, au cours du dernier exercice. Ces modifications touchent particulièrement le partage automatique des gains admissibles ins-

crits au Régime de rentes en cas de divorce, l'assouplissement des conditions de cessation de travail et la remise en paiement de la rente de conjoint survivant interrompue en cas de remariage.

Dans le but d'offrir un meilleur service à sa clientèle, la Régie avait entrepris, l'an passé, une grande expérience de gestion de la qualité. Appelée **SA.CLI.Q.**, c'est-à-dire la **SA**tisfaction des **CLI**ents par la **Q**ualité, cette démarche visait à intégrer chez tous les employés la préoccupation d'une meilleure qualité de service au moindre coût. Au cours de l'exercice 1989-1990, la Régie a fait le bilan des bénéfices retirés de l'implantation de ce programme pour constater une amélioration sensible des processus de travail, amélioration obtenue grâce à la participation enthousiaste des employés. La Régie continuera de miser sur la gestion de la qualité parce que cela se traduit par une qualité de service sans cesse améliorée.

Enfin, compte tenu de l'augmentation constante de sa clientèle et du nombre de cas complexes qu'elle aura à traiter, la Régie poursuivra au cours des prochaines années la refonte de ses systèmes informatiques. Le système Pensions, principal instrument du paiement des rentes, connaîtra une refonte majeure. Quant au système des Allocations d'aide aux familles, il sera entièrement rénové dans le but d'intégrer les nouveaux programmes d'allocation, à l'intérieur d'un système de paiement unique. Ces importants travaux permettront à la Régie de faire face aux défis de la prochaine décennie.

Le président-directeur général



Claude Legault

I. LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Photos : Claude Vachon

Par la refonte de ses systèmes et par l'introduction de nouvelles technologies comme la micro informatique et l'éditique, la Régie des rentes du Québec demeure à la fine pointe du développement technologique et maintient la qualité de ses services.

I. LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

La Régie des rentes du Québec a été créée en juillet 1965 en vertu de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*. Elle est investie des pouvoirs généraux d'une corporation et des pouvoirs spécifiques que la loi lui confère. Elle répond de son administration auprès du gouvernement, par la voie du ministre de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle.

Dans l'exercice de son mandat, la Régie des rentes du Québec contribue à la sécurité du revenu des travailleurs et des travailleuses et de leurs familles au moment de la retraite, en cas d'invalidité ou de décès. Pour ce faire, elle administre avec un souci constant d'équité, de qualité et d'efficience un régime public de rentes[1], qui offre une protection de base, et en analyse l'évolution financière.

Elle effectue la surveillance des régimes de retraite privés[2] et cherche à étendre au plus grand nombre possible de travailleurs et de travailleuses une protection supplémentaire à celle qui est offerte par les régimes publics.

Elle fournit également au gouvernement des services administratifs efficaces pour l'application de programmes de soutien financier aux familles[3].

La Régie vise également à exercer un leadership en matière de protection financière à la retraite et contribue à l'évolution des connaissances en matière de sécurité du revenu ainsi qu'à l'amélioration des programmes existants, tant publics que privés.

Le Régime de rentes a un rôle économique de première importance puisque sa réserve, administrée par la Caisse de dépôt et placement du Québec, permet le développement des secteurs publics et privés selon les objectifs économiques et sociaux du Québec. La réserve du Régime de rentes s'élevait, au 31 mars 1990, à 14 milliards de dollars.

De plus, la Régie a versé au cours de la dernière année près de 3 milliards de dollars en prestations diverses dans l'économie québécoise.

Le Président de la Régie des rentes est d'office Vice-président du Conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec et membre du Conseil des affaires sociales.

1. *Loi sur le régime de rentes du Québec, L.R.Q.*, chap. R-9
2. *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, L.Q., 1989, chap. 38
3. *Loi sur les allocations d'aide aux familles*, L.R.Q., chap. A-17

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE RÔLE ET LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration est responsable auprès du gouvernement de la saine gestion de l'organisation, et cela par l'intermédiaire du ministre de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle.

Il se compose du Président de la Régie et de onze autres membres nommés par le Conseil des ministres après consultation des organismes les plus représentatifs du monde des affaires, du monde du travail, du secteur socio-économique, du domaine des avantages sociaux et des bénéficiaires. Deux fonctionnaires du gouvernement ou d'organismes gouvernementaux font également partie du Conseil.

Au cours de l'exercice 1989-1990, les changements suivants sont survenus au sein du Conseil :

- M. Stephen Jarislowsky, du domaine socio-économique, a été nommé pour un nouveau mandat;
- M. Paul M. Rolland remplace M. Henri-Paul Chaput, dont le mandat était terminé, à titre de représentant du gouvernement;
- M. Robert Taylor, du secteur des avantages sociaux, a été nommé pour un premier mandat;
- M^{me} Lise Thibault, du secteur des avantages sociaux, a été nommée pour le reste de son mandat comme représentante du gouvernement, en remplacement de M^{me} Nicole Brodeur, démissionnaire.

LES ACTIVITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil a tenu douze séances au cours de l'année. Il a eu l'occasion d'y rencontrer les directeurs de la Régie et, sur une base régulière, les dirigeants de la Caisse de dépôt et placement. Ces derniers ont informé les membres du Conseil de l'évolution du taux de rendement des placements du fonds du Régime de rentes, des diverses opérations de portefeuille et de différents sujets touchant l'actualité économique et financière, à laquelle est associée la Caisse de dépôt et placement.

Comme chaque année, au début de l'exercice financier, le Conseil a adopté le budget de fonctionnement pour l'exercice financier 1989-1990 ainsi que les états financiers de l'année précédente. D'ailleurs, le Conseil engage lui-même le processus budgétaire en acceptant un cadre de réalisation de l'exercice financier qui s'appuie sur la mission de l'organisme, ses objectifs généraux et ses priorités corporatives.

Le Conseil a fixé pour l'année 1990, l'indice des rentes et le taux d'ajustement des prestations versées par le Régime de rentes. Il a approuvé un nouveau formulaire de demande de prestations de survivant et il a accepté des modifications au formulaire de demande de rente de retraite. Le Conseil a fait préparer une analyse actuarielle, en date du 31 décembre 1988, qui a été déposée à l'Assemblée nationale le 16 juin 1989. Il a également pris connaissance des projections à court terme du Régime de rentes pour la période d'octobre 1989 à mars 1993.

Le Conseil est aussi responsable de la saine gestion de la Régie, ce qui l'amène à prendre certaines décisions et à assumer le suivi de diverses actions touchant la gestion des ressources humaines, financières et matérielles. Il a donc accepté, entre autres,

Les membres du Conseil d'administration : (première rangée, de gauche à droite) *M. Robert Taylor, Mme Pierrette Roussin, M. Claude Legault, président-directeur général, Mme Lise Thibault et Mme Francine Pharand.* (deuxième rangée, de gauche à droite) *M. Paul M. Rolland, M. André Therrien, M. Stephen Jarislowsky et M. Claude Saint-Onge. Ne paraissent pas sur la photo, MM. Pierre Gilles Roux, Jocelyn Ross et J. Raynald Côté.*

que la Régie s'inscrive dans une démarche de restrictions budgétaires à la suite d'une décision gouvernementale. Il a suivi avec attention l'évolution du plan d'actualisation des valeurs de gestion et il s'est associé intimement au processus **SA.CLI.Q.** (**SA**tisfaction des **CLI**ents par la **Q**ualité). Toujours dans le domaine de la gestion, le Conseil s'est montré attentif aux problèmes découlant de l'exercice de tâches courantes par des employés occasionnels.

Quant aux engagements financiers d'envergure, le Conseil a pris connaissance des propositions d'appel d'offres pour l'obtention de services en technologie informatique ou pour l'acquisition d'équipements informatiques, et s'y est montré favorable. En cette matière, le Conseil a également approuvé le développement du nouveau système informatique Pensions.

Enfin, en tant que titulaire du pouvoir réglementaire à la Régie, le Conseil a modifié à deux reprises le règlement de délégation de pouvoirs et il a adopté une délégation spécifique à l'application des articles 250 et 251 de la nouvelle loi sur les régimes complémentaires de retraite.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le Comité de vérification est composé de M. André Therrien, M. Pierre-G. Leroux et M^me^ Francine Pharand. M. Leroux agit comme président de ce comité qui soutient le Conseil d'administration dans le processus de contrôle et de vérification exercé sur l'administration de la Régie.

Le Comité a pris connaissance des états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 1989 et il en a recommandé l'adoption au Conseil d'administration.

Le Comité effectue régulièrement un suivi des rapports et des recommandations de la Vérification interne et du Vérificateur général. Il prend connaissance des divers rapports de vérification produits dans le cadre du Plan annuel de vérification interne.

Enfin, le Comité a effectué l'évaluation des bénéfices résultant d'une vérification et il s'est également intéressé à l'introduction d'une démarche de vérification intégrée à la Régie.

LE COMITÉ SUR LES SYSTÈMES DE GESTION DE L'INFORMATION

Composé de MM. Stephen Jarislowsky, André Therrien et Claude St-Onge, président, le Comité sur les systèmes de gestion de l'information étudie et examine, sur demande du Conseil, les questions touchant les systèmes d'information en exploitation à la Régie.

À ce titre, il s'est réuni à trois reprises au cours de la dernière année.

Il a, dans un premier temps, pris connaissance du bilan du Plan de développement des systèmes pour les années 1989 à 1992. Ceci lui a permis de connaître les nouveaux besoins émergeant de deux projets majeurs, soit la réforme du système Allocations d'aide aux familles et la réforme du système Pensions.

Le Comité a donc accepté le développement de ces deux systèmes informatiques et a transmis une recommandation favorable dans ce sens au Conseil d'administration.

Cette démarche du Comité a également été accompagnée d'une préoccupation constante pour la gestion des bénéfices découlant du développement de ces systèmes ainsi que du suivi budgétaire inhérent à la réalisation de tels projets.

LA DIRECTION DE LA RÉGIE

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Claude Legault
Président-directeur général de la Régie des rentes du Québec

Le secteur du travail

Jocelyn Ross
Directeur des Services professionnels et Directeur du personnel, Fédération démocratique de la métallurgie, des mines et des produits chimiques

André Therrien
Centrale de l'enseignement du Québec

Le secteur socio-économique

Stephen Jarislowsky
Président-directeur, Jarislowsky, Fraser Ltée. Vice-président du Conseil d'administration de la Régie

Pierrette Roussin
Présidente de l'Office de développement du tourisme et des congrès de Laval

Le secteur des affaires

Pierre G. Leroux
Expert comptable, Leroux, Trudel, Pannell, Kerr, MacGillivray

Francine Pharand
Vice-Présidente, Claude Vézina, Conseil en recherches de cadres

Le secteur des bénéficiaires

J. Raynald Côté
Retraité, Commission de formation professionnelle de la main-d'oeuvre

Claude Saint-Onge
Retraité, Bell Canada

Le secteur du gouvernement

Lise Thibault
Vice-présidente aux relations avec les bénéficiaires de la C.S.S.T.

Paul M. Rolland
Vice-président Administration et Finance, Société québécoise d'assainissement des eaux

Le secteur des avantages sociaux

Robert Taylor
Président, Magasins J.L. Taylor inc.

MEMBRES DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Claude Legault
Président-directeur général

Jean Lambert
Vice-président aux Opérations

Jacques R. Gagné
Vice-président aux Affaires professionnelles

Rodrigue Desmeules
Vice-président à l'Administration

Guy Lachance
Secrétaire de la Régie

PERSONNEL DE DIRECTION

Bernard Le May
Directeur des Relations avec la clientèle

Guy Chaloux
Directeur des Opérations centralisées

Denis Garon
Directeur du Support aux opérations

Vacant
Directeur de la Planification et de la statistique

Yves Slater
Directeur des Régimes de retraite

Marie-Claude Lévesque
Directrice des Affaires juridiques

Jacques Dallaire
Directeur des Ressources financières et matérielles

Jean-Luc Henry
Directeur des Ressources humaines

Monique Maheu
Directrice des Communications

Pierre Guimont
Directeur des Systèmes d'information

Bernard E. Dupont
Directeur de la Vérification interne

L'ORGANISATION INTERNE

LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le Président de la Régie des rentes du Québec en est d'office le Directeur général. Il est responsable de l'administration de la Régie dans le cadre du règlement de régie interne ; les trois vice-présidents et le secrétaire de la Régie l'assistent dans sa tâche de planification et de contrôle.

LES VICE-PRÉSIDENCES

Les trois vice-présidences de la Régie sont : la Vice-présidence aux affaires professionnelles, la Vice-présidence aux opérations et la Vice-présidence à l'administration.

La Vice-présidence aux affaires professionnelles est responsable de l'application de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, et de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*. Elle est également responsable de la mise à jour des lois administrées par la Régie, de la recherche et de la compilation de statistiques concernant ces lois et de la production de l'analyse actuarielle. Cette vice-présidence regroupe 91 employés permanents.

La Vice-présidence aux opérations, responsable de l'application de la *Loi sur le régime de rentes* et de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles*, comprend 381 employés permanents.

Enfin, la Vice-présidence à l'administration, qui compte 250 employés permanents, est responsable des communications et des ressources humaines, informatiques, matérielles et financières pour l'ensemble de la Régie.

L'équipe de la vice-présidence : (de gauche à droite) *M. Rodrigue Desmeules, vice-président à l'Administration, M. Jacques R. Gagné, vice-président aux Affaires professionnelles et M. Jean Lambert, vice-président aux Opérations.*

POSTES AUTORISÉS AU 31 MARS 1990

	Hors cadres	Cadres supérieurs	Cadres intermédiaires	Professionnels	Personnel de bureau, techniciens et assimilés	Ouvriers	**TOTAL**
Direction générale	4	2			4		10
Direction de la vérification interne		1		6	1		8
Direction de la planification et de la statistique		3		17	5		25
Direction des régimes de retraite		4		22	10		36
Direction des affaires juridiques		2		16	12		30
Direction des opérations centralisées		4	11	7	163	1	186
Direction des relations avec la clientèle		1	17	1	129		148
Direction du support aux opérations		2	2	20	23		47
Direction des ressources financières et matérielles		4	4	10	37	5	60
Direction des ressources humaines		1		10	15		26
Direction des communications		1	1	14	11		27
Direction des systèmes d'information		4	9	72	52		137
Total	**4**	**29**	**44**	**195**	**462**	**6**	**740**

Au 31 mars 1990, le nombre de postes permanents autorisés à la Régie des rentes était de 740.

II. LES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

Photo : Claude Vachon

La dernière analyse actuarielle du Régime de rentes, déposée à l'Assemblée nationale en juin dernier, révèle, entre autres, que le taux de participation des femmes au Régime de rentes passera de 54 % en 1989 à 69 % en 2040 tandis que le taux de participation des hommes se maintiendra à environ 78 %. Au cours de cette période, le nombre de cotisants se maintiendra à environ 2 millions tandis que le nombre de cotisantes passera de 1,3 million à 1,6 million.

VICE-PRÉSIDENCE AUX OPÉRATIONS

LA DIRECTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Mandat et structure

La Direction des relations avec la clientèle a le mandat d'établir le droit des requérants de rentes de retraite et de survie et d'autoriser la mise en paiement de ces rentes.

De plus, elle renseigne les particuliers et le public sur le Régime de rentes du Québec et les allocations d'aide aux familles. Elle assure les services d'accueil, de renseignements téléphoniques et d'assistance individuelle à la clientèle au moyen d'un réseau de bureaux répartis sur le territoire du Québec. Elle participe également à des séances d'information et à des cours de préparation à la retraite, à la demande d'organismes ou d'employeurs.

Enfin, elle effectue aussi pour l'ensemble de la Régie les cueillettes d'informations complémentaires : témoignages, déclarations et documents de preuve permettant de prendre une décision relative à l'attribution d'une prestation ou à son maintien.

La Direction des relations avec la clientèle est constituée de quatre services, soit le Service de l'administration et des activités en région, le Service du traitement et des enquêtes (Montréal), le Service des renseignements (Montréal) et le Service des relations avec la clientèle (Québec).

Activités et réalisations

Demandes de prestations

Au titre des activités courantes, la Direction a reçu 54 750 demandes de rente de retraite, soit une augmentation de 19 % par rapport à l'année précédente. Elle a reçu 33 108 demandes de prestations de survivants, soit une augmentation de 7 %. L'accroissement du nombre de demandes de rente de retraite est attribuable, d'une part, à l'assouplissement de la notion de la cessation de travail et, d'autre part, à un programme d'information destiné aux cotisants âgés de 70 ans ou plus.

Renseignements

La Direction a assuré les services d'accueil, de renseignements téléphoniques et d'assistance à la clientèle de la Régie au moyen d'un réseau de points de service dans 47 villes du Québec, dont neuf bureaux permanents et 38 bureaux d'accueil périodiques.

La clientèle a plusieurs moyens à sa disposition pour communiquer avec la Direction. Voici l'usage qu'elle en a fait au cours de la dernière année :

	Appels	Entrevues	Courrier	Séances
Montréal	298 226	34 537	1 062	255
Québec	254 736	9 647	5 715	135
Régions	93 452	36 867	1 552	127
Total	**646 414**	**81 051**	**8 329**	**517**

Le nombre total de communications entre la Régie et sa clientèle s'élève à 736 311, par rapport à 708 405 au cours de l'année précédente, soit une augmentation de 4 %.

Il est à noter que 29 399 demandes de rentes ont été remplies et soumises lors d'entrevues et qu'elles furent le principal motif de 36 % des entrevues.

Cueillette d'informations complémentaires

Enfin, 2 701 dossiers ont nécessité des recherches de document, de témoignage et d'autres renseignements supplémentaires, pour l'établissement du droit à certaines rentes de conjoints survivants, d'orphelins, d'invalidité et d'enfants de cotisant invalide.

Qualité des services à la clientèle

La Direction utilise divers indicateurs pour évaluer la qualité des services à la clientèle. En ce qui concerne l'accessibilité aux centres de renseignements, le taux d'appels auxquels les employés ont pu répondre, par rapport au nombre d'appels reçus, se situe à 84,4 % en 1989-1990, alors qu'il était de 75,5 % en 1988-1989.

Le délai moyen de traitement des demandes de rente de retraite s'est établit à 12 jours ouvrables et celui des demandes de prestations de survivants a atteint 22 jours en 1989-1990. L'année précédente, ces délais étaient respectivement de 14 et de 20 jours ouvrables. Le délai moyen total de traitement des demandes est demeuré stable, alors que l'augmentation du nombre total de demandes est de l'ordre de 14 %.

Un système structuré d'évaluation des connaissances sur les lois et leur application a été mis en place afin d'identifier les besoins de formation et de fournir un indicateur sur la qualité des réponses données à la clientèle. Les résultats globaux des tests indiquent une amélioration de 13 % du niveau des connaissances du personnel en contact avec la clientèle.

Projets réalisés

La Direction des relations avec la clientèle a entrepris en septembre 1989 l'implantation d'un service de rendez-vous téléphoniques pour les bureaux d'accueil périodiques. Ce service évite aussi à la clientèle de se déplacer lorsqu'elle peut obtenir satisfaction par un simple appel téléphonique. Depuis le mois de septembre 1989, les clients qui désirent rencontrer un représentant de la Régie dans le cadre du programme des bureaux d'accueil périodiques qui se tiennent dans 38 villes du Québec, sont donc invités à prendre rendez-vous en utilisant l'une des 9 lignes téléphoniques sans frais, reliées aux 9 bureaux permanents de la Régie. Pour la période de septembre 1989 à mars 1990, 4 538 personnes ont été reçues en entrevue, alors que pour la même période l'année précédente, ce nombre était de 8 335, soit une diminution de 47 %. Par ailleurs, au cours de la même période, 2 404 demandes de prestations ont été remplies et soumises, par rapport à 2 246 au cours de la période précédente.

Le programme corporatif **SA.CLI.Q.** (**SA**tisfaction des **CLI**ents par la **Q**ualité) est un processus de développement de la qualité qui a apporté une grande dynamique au sein de la Direction. Les actions prévues aux plans de service des huit unités ont été réalisées dans une proportion supérieure à 90 %.

Perspectives

Au cours de la prochaine année financière, la Direction entend se doter d'indicateurs complémentaires permettant d'évaluer la qualité du travail et des services à la clientèle sur une base continue.

Elle continuera d'étudier les possibilités d'automatisation des renseignements téléphoniques afin d'accroître l'accessibilité et la qualité des réponses aux questions simples et répétitives.

La Direction contribuera à structurer la formation continue afin d'améliorer le niveau de connaissance et de compétence de son personnel ainsi que l'utilisation optimale des systèmes informatiques.

La Direction mènera, avec le concours de la Direction des communications, un sondage visant à déterminer le degré de satisfaction de la clientèle qui se présente en entrevue.

Elle poursuivra ses efforts en vue d'intégrer le programme **SA.CLI.Q.** à sa gestion courante et portera une attention particulière aux relations avec les autres directions qui lui fournissent des services.

Enfin, elle participera activement aux travaux relatifs à la refonte du système Pensions en vue d'intégrer les dimensions techniques, organisationnelles et humaines et de prendre en charge la gestion du changement.

LA DIRECTION DES OPÉRATIONS CENTRALISÉES

Mandat et structure

La Direction des opérations centralisées a le mandat d'établir le droit des requérants du Régime des rentes à la rente d'invalidité et à la rente d'enfant invalide, ainsi que le droit des personnes qui ont charge d'enfants de toucher des allocations d'aide aux familles. Elle fournit, en matière d'invalidité et d'allocation pour enfant handicapé, l'expertise médicale requise. Elle établit également le droit des requérants au partage des gains ouvrant droit aux avantages du Régime à la suite d'un divorce et fait l'attribution des rentes et prestations. En outre, elle gère l'application des ententes intergouvernementales en ce qui a trait à l'attribution de la rente d'invalidité, de la rente d'enfant invalide et des rentes de survie (rente de conjoint survivant, rente d'orphelin et prestations de décès).

Elle verse les divers types de prestations aux bénéficiaires en vertu du Régime de rentes ainsi que les allocations d'aide aux familles, c'est-à-dire l'allocation familiale, l'allocation pour jeune enfant, les allocations à la naissance et l'allocation pour enfant handicapé. Elle tient à jour les dossiers des bénéficiaires et s'assure du contrôle et du maintien administratif de leur droit de toucher ces rentes et prestations.

Par ailleurs, elle gère le Registre des cotisants au Régime de rentes du Québec et, à ce titre, effectue les démarches nécessaires auprès des cotisants et des organismes gouvernementaux pour s'assurer de l'intégrité des données. Elle émet les relevés de participation et procède à la correction des gains, s'il y a lieu. Elle tient à jour le Fichier d'inscription de la clientèle.

Enfin, elle établit et met en application les programmes de contrôle administratif requis pour assurer la qualité du travail et la validité des informations utilisées par la Régie.

Elle assure le soutien administratif, dont la conservation et la circulation des dossiers physiques des clients, à l'intérieur de l'organisme.

La Direction des opérations centralisées est constituée de trois services, soit le Service de l'invalidité, le Service des prestations et le Service de l'enregistrement et des contrôles.

Activités et réalisations

Registre des cotisants

Au 31 mars 1990, le Registre des cotisants contenait 112 millions d'inscriptions concernant 6,3 millions de personnes. En ce qui a trait à sa mise à jour, la Direction des opérations centralisées a apporté 21 671 corrections manuelles, soit une baisse de 4,5 % par rapport à l'année dernière.

Demandes de relevés de participation

À la fin de l'exercice financier 1989-1990, il a été émis à la demande des cotisants :

- 49 000 relevés de participation demandés individuellement;
- 8 600 relevés acheminés aux travailleurs et travailleuses par l'entremise de leur employeur.

Ces cotisants ont ainsi pu vérifier les gains admissibles inscrits à leur dossier au Registre des cotisants et faire apporter des corrections, le cas échéant.

Les bénéficiaires

Le nombre de bénéficiaires de rentes mensuelles s'élevait à 771 838 en mars 1990 comparativement à 736 176 en mars 1989, ce qui représente une augmentation de 4,8 %. Le nombre de nouveaux bénéficiaires a été de 77 200 pour l'année, et 41 500 bénéficiaires ont cessé de recevoir une rente. Puisque 54 955 bénéficiaires reçoivent à la fois une rente de conjoint survivant et une rente de retraite ou d'invalidité (rente combinée), l'ensemble des 771 838 bénéficiaires ont reçu 826 793 rentes. Le total des sommes versées aux bénéficiaires d'avril 1989 à mars 1990 a été de 2 946 125 000 $.

La retraite anticipée

Durant l'année financière 1989-1990, 33 356 personnes âgées de 60 à 64 ans se sont prévalues de leur droit de recevoir la rente de retraite, soit 15 101 femmes et 18 255 hommes.

Demandes de rente d'invalidité

La Direction a reçu au cours de l'exercice 1989-1990, 15 592 demandes de rentes d'invalidité, dont 1 282 ont été présentées en vertu d'une entente internationale; 43 % des demandes traitées ont été acceptées.

Au cours de la même année, 7 732 rentes d'invalidité ont été accordées à des personnes âgées de 60 ans ou plus, pour lesquelles les conditions d'attribution sont maintenant plus souples.

Demandes de partage de droits

Le partage de droits consiste en la répartition entre ex-conjoints des gains inscrits à leurs registres respectifs. Attribué à la suite d'un divorce, le partage peut permettre, entre autres, au conjoint qui n'a jamais été sur le marché du travail de participer au Régime, comme s'il y avait lui-même cotisé.

L'adoption en 1989 de la *Loi modifiant le code civil du Québec et d'autres dispositions législatives afin de favoriser l'égalité économique des époux* a modifié les règles du partage pour les jugements prenant effet après le 30 juin 1989. Ainsi, tous les jugements de divorce, de séparation de corps ou d'annulation de mariage entraînent dorénavant le partage des gains entre conjoints, sauf lorsque ces derniers décident d'y renoncer.

Pour les jugements de divorce antérieurs à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, les conjoints ont un délai de trois ans pour demander, sur une base volontaire, le partage de leurs gains.

Au cours de l'exercice 1989-1990, 5 088 demandes de partage en vertu de l'ancienne loi ont été reçues. Cela représente une diminution de 22 % par rapport à l'an dernier; cette diminution se poursuivra jusqu'en juin 1992, au moment où de telles demandes ne seront plus recevables.

Les allocations d'aide aux familles

- *Les débours pour l'ensemble des allocations d'aide aux familles*

  Pour l'ensemble des diverses allocations d'aide aux familles, soit l'allocation familiale, l'allocation pour enfant handicapé, les allocations à la naissance et l'allocation pour jeune enfant, la Régie des rentes a versé, au cours du dernier exercice, 464 199 500 $.

- *L'allocation familiale*

  En ce qui a trait à l'allocation familiale, un total de 216 663 300 $ a été versé à 940 141 familles comptant 1 619 432 enfants, durant l'exercice 1989-1990. Les versements se sont accrus de 9 545 400 $, soit de 4,1 %, par rapport à l'année 1988-1989. L'allocation moyenne par famille est passée de 18,93 $ en mars 1989 à 19,85 $ en mars 1990.

- *L'allocation pour jeune enfant de moins de six ans*

  Cette allocation, en vigueur depuis le 1er janvier 1989, s'ajoute aux chèques mensuels d'allocation familiale. En mars 1990, 517 799 enfants recevaient cette allocation. Entre avril 1989 et mars 1990, 108 025 600 $ ont été versés.

- *L'allocation à la naissance*

  Une allocation de 500 $ est versée à la naissance ou à l'adoption du premier enfant. Pour le deuxième enfant, né après le 30 avril 1989, un montant additionnel de 500 $ est versé au premier anniversaire de l'enfant, ce qui fait passer l'allocation totale à 1 000 $. Quant à l'enfant qui occupe le troisième rang ou un rang suivant, l'allocation trimestrielle de 375 $ est versée jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de trois ans, ce qui fait passer le total de l'allocation de 3 000 $ à 4 500 $.

  Au cours de l'exercice financier 1989-1990, 110 540 100 $ ont été versés à titre d'allocations à la naissance. Le nombre d'enfants ayant donné droit à l'allocation à la naissance entre avril 1989 et mars 1990 s'élève à 140 300.

- *L'allocation pour enfant handicapé*

  Depuis janvier 1980, une allocation supplémentaire est attribuée pour un enfant atteint d'un handicap grave et pour lequel des allocations familiales sont versées. En mars 1990, cette allocation était versée à 20 517 enfants. L'an dernier, 18 919 enfants avaient droit à cette allocation.

  L'augmentation annuelle a fait passer l'allocation mensuelle de 101,74 $ à 106,73 $ en janvier 1990, date du dernier ajustement à l'indice du coût de la vie. Pour l'année financière 1989-1990, il a été versé 28 970 500 $ à titre d'allocation pour enfant handicapé, comparativement à 22 269 747 $ en 1988-1989, ce qui représente une augmentation de 13 %.

Projets réalisés

En 1989-1990, en plus de ses activités courantes, la Direction a participé à la réalisation de plusieurs projets.

- *L'implantation de nouvelles mesures touchant les enfants de 2e rang ou d'un rang suivant*

  Dans son discours sur le budget de mai 1989, le ministre des Finances du Québec, M. Gérard D. Levesque, annonçait des changements importants à la politique de soutien des familles québécoises. Ces nouvelles mesures, dont l'administration a été confiée à la Régie des rentes, sont les suivantes :

  - l'introduction, à compter du 1er mai 1989, d'un paiement additionnel de 500 $ accordé pour l'enfant de 2e rang et versé à son 1er anniversaire;
  - la prolongation du versement de l'allocation trimestrielle de 375 $ pour l'enfant du 3e rang ou d'un rang suivant jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de 3 ans.

  Les premiers chèques d'allocation à la naissance selon ces nouvelles modalités ont été livrés le 15 août 1989.

- *L'implantation de la Loi modifiant la Loi sur les allocations d'aide aux familles (projet de loi 157)*

  Adoptée le 1er juillet 1989, cette loi fait qu'une famille dont l'enfant décède pendant le mois de sa naissance a droit aux allocations d'aide aux familles pour ce mois. Cette mesure a donné lieu à l'ouverture de 190 dossiers.

- *L'implantation des nouvelles dispositions de la loi concernant les allocations d'aide aux familles (projet de loi 73)*

  Cette loi, adoptée par l'Assemblée nationale le 5 avril 1989, permet de verser, à l'égard des enfants handicapés, une allocation rétroactive de 11 mois à partir du 1er mai 1988. L'implantation de cette disposition a amené la révision de 2 262 dossiers, pour un débours total de 1 372 685 $.

- *L'implantation des nouvelles dispositions concernant les conjoints survivants*

  La *Loi modifiant la Loi sur le Régime de rentes du Québec*, adoptée le 1er juillet 1989, comporte de nouvelles dispositions concernant les conjoints survivants. Elle vise, entre autres, à remettre en paiement, à compter du 1er janvier 1984, les rentes de conjoint survivant qui ont été interrompues à la suite d'un remariage survenu avant le 1er janvier 1984. Après révision de 6 000 des 6 700 dossiers concernés par cette mesure, les montants versés à ce jour totalisent 1 179 997 $.

L'amélioration du service

La Direction a participé au développement des systèmes, entre autres : la mécanisation des lettres-modèles, la livraison 1 du système des Allocations d'aide aux familles et l'étude d'orientation du système Pensions.

La Direction a aussi poursuivi l'inventaire de la localisation de tous les dossiers physiques en circulation dans le cadre du système de Gestion des dossiers et procédé à une vérification générale. Des recommandations ont été formulées et acceptées en vue de renforcer l'intégrité et la performance de ce système.

La Direction a aussi procédé au traitement des rejets dus à la comparaison du Fichier de l'inscription de la clientèle avec le système Pensions. Sur 216 154 cas de rejets, 126 910 ont été traités. Il en reste donc 89 244. Ces corrections ont permis de détecter différentes anomalies dans les dossiers : erreurs de date de naissance, de nom, de prénom, de NAS, etc.

Perspectives

Pour la prochaine année, la Direction entend apporter la meilleure contribution possible à la rénovation du système des Allocations d'aide aux familles. De plus, elle entend contribuer à la refonte du système Pensions ainsi qu'à divers projets tels ceux qui touchent l'intégrité des systèmes et leur conversion.

LA DIRECTION DU SUPPORT AUX OPÉRATIONS

Mandat et structure

La Direction du support aux opérations apporte aux autres directions de la Vice-présidence aux opérations l'aide requise à la réalisation de leurs activités.

Les principales activités prévues dans le mandat de la Direction du support aux opérations touchent le pilotage et l'entretien des systèmes, la gestion des bénéfices, les procédures opérationnelles, l'intégrité et la sécurité des données de la Vice-présidence, la formation légale et technique ainsi que l'élaboration des pratiques administratives, des lettres-modèles et des cadres normatifs. La Direction est également chargée de négocier et de réaliser des ententes avec les organismes et ministères en matière d'échange de renseignements.

La Direction est composée de trois services, soit le Service du soutien technique, le Service du pilotage des systèmes de support et le Service de pilotage du système Pensions.

Activités et réalisations

Le pilotage des systèmes

Le pilotage des systèmes est un concept visant la participation des utilisateurs à la réalisation des systèmes. Selon ce concept, la Direction du support aux opérations gère le développement de tous les systèmes corporatifs et en planifie les productions. De plus, la Direction gère et coordonne les activités d'entretien des systèmes. C'est l'une de ses activités les plus importantes puisqu'elle touche l'entretien des systèmes corporatifs et de plusieurs systèmes satellites.

Au cours de l'année 1989-1990, les systèmes suivants ont subi d'importantes modifications destinées à les adapter aux nouvelles dispositions législatives:

- *Système Pensions*

  Des modifications sont en cours afin d'informatiser les échanges d'information avec la CSST et avec la Régie de l'assurance automobile du Québec, dans le cadre des modifications apportées à nos lois respectives.

  Un autre projet est actuellement en voie de réalisation, en collaboration avec le ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle. Il vise l'échange de renseignements, dans le respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

- *Allocations d'aide aux familles*

  Pour mettre en vigueur les mesures budgétaires de mai 1989, il a fallu apporter des modifications très importantes aux systèmes. Ces modifications consistaient à intégrer aux paiements de base des allocations familiales les allocations pour jeune enfant, ainsi que les paiements forfaitaires s'y rapportant.

- *Registre des cotisants*

  Plusieurs fonctions informatisées ont été développées en cours d'année, en vue d'atteindre un haut niveau d'intégrité du Registre des cotisants. Il a aussi fallu apporter d'importantes modifications à ce système afin de tenir compte des nouvelles dispositions de la loi 55 relative au partage du patrimoine familial.

La gestion des bénéfices

Lors de l'exercice financier précédent, la Direction du support aux opérations a conçu un cadre de gestion des bénéfices pour les projets de développement de systèmes informatiques de la Vice-présidence aux opérations. Cette année, les principes directeurs de ce cadre ont été appliqués à deux projets.

Ainsi, la Direction a utilisé le projet de rénovation du système informatique servant au paiement des allocations d'aide aux familles pour tester les outils destinés à la gestion des bénéfices. Ce projet pilote a permis de dégager un mode de fonctionnement, tout en démontrant les limites du modèle conceptuel.

Le cadre de gestion des bénéfices est aussi appliqué au projet de développement du nouveau système Pensions. En effet, tous les bénéfices identifiés lors de l'analyse économique du projet seront enchâssés dans un «Plan de concrétisation des bénéfices» qui permettra de connaître et d'ajuster les bénéfices, compte tenu des décisions prises en cours de projet.

Finalement, la Direction a mis en oeuvre un plan d'action visant à accentuer l'intégration de la gestion des bénéfices aux autres activités de la Régie, notamment aux dépenses d'entretien des systèmes informatiques corporatifs.

La sécurité et l'intégrité

Au cours de l'année 1989-1990, divers travaux ont été effectués afin que soient resserrées les mesures de sécurité concernant les accès aux systèmes

corporatifs. Ils s'inscrivent dans la volonté de la Régie de restreindre le plus possible le nombre de personnes qui ont accès aux informations contenues dans ses systèmes informatiques.

La Direction a aussi participé à la préparation et à l'application d'un programme de vérification de l'intégrité des données du Fichier d'inscription de la clientèle. Elle a aussi participé avec la Direction des systèmes d'information aux différentes études d'orientation touchant l'intégrité des données des systèmes corporatifs.

Refonte du système Pensions

La Direction a également participé aux préliminaires de la refonte du système Pensions. Une étude a donné lieu à l'évaluation de la problématique du système, à l'analyse et à l'approbation des solutions proposées, à l'identification des bénéfices et à la rédaction d'un plan de concrétisation des bénéfices.

Les activités de support à l'administration des lois

La Direction a apporté des changements dans la manière de rédiger les procédures de travail, en les livrant, pour la première fois, sous forme de «diagrammes de procédures opérationnelles» (DPO). Ces diagrammes ont pour avantages de présenter toutes les opérations en une séquence chronologique et linéaire d'étapes de traitement administratif détaillées. La Direction a livré sous cette forme à la Vice-présidence aux opérations deux procédures majeures, celle de la rente de retraite et celle des prestations de survivants. Toutes les procédures de travail de la Vice-présidence aux opérations sont maintenant rédigées sous forme de DPO.

Dans le cadre de la formation légale et administrative qu'offre la Direction, plus de 1 000 employés de la Vice-présidence aux opérations ont été formés au cours de la dernière année. Cette formation touchait notamment l'utilisation des systèmes qui faisaient l'objet de développement ou de modifications, la formation des nouveaux employés de la Vice-présidence, la formation continue en milieu de travail ou le recyclage et la formation légale à la suite de modifications des lois ou de l'évolution de la jurisprudence.

En ce qui concerne les pratiques administratives relatives à la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et à la *Loi sur les allocations d'aide aux familles*, la Direction a modifié 17 pratiques et en a créé six nouvelles au cours de l'année.

La Direction conçoit aussi des lettres-modèles, qui sont des gabarits de lettres permettant de personnaliser les rapports entre la Régie et sa clientèle. Elle a modifié ou créé 238 de ces lettres au cours du dernier exercice.

En matière d'échanges de renseignements avec des organismes et ministères, 17 ententes ont été réalisées au cours de l'année.

Enfin, au chapitre de la validation normative des formulaires et des documents d'information destinés au public, la Direction a répondu au cours de l'année à 19 demandes touchant cet aspect de son mandat.

Perspectives

Au cours de la prochaine année, la Direction du support aux opérations aura comme principal objectif de consolider sa vocation d'assistance auprès de la Vice-présidence aux opérations.

Cette démarche sera d'autant plus importante du fait du développement du nouveau système Pensions et des innovations apportées au système des allocations d'aide aux familles.

VICE-PRÉSIDENCE AUX AFFAIRES PROFESSIONNELLES

LA DIRECTION DE LA PLANIFICATION ET DE LA STATISTIQUE

Mandat et structure

La Direction de la planification et de la statistique a la responsabilité de réaliser toutes les études portant sur les aspects financiers du Régime de rentes du Québec. Sa compétence est également utilisée dans l'élaboration des politiques générales de sécurité du revenu à la retraite.

La Direction produit des analyses actuarielles qui fournissent une projection à long terme de l'évolution de la réserve du Régime de rentes. Elle fournit également des projections à court terme qui indiquent les entrées et les sorties de fonds sur une base mensuelle.

La Direction produit l'information statistique relative aux programmes administrés par la Régie, aux fins de gestion, d'analyse, de recherche et de publications. Elle répond aux besoins internes dans le domaine des méthodes statistiques, comme dans les cas d'enquêtes ou d'échantillonnage pour des contrôles de qualité.

Enfin, la Direction participe aux négociations en matière de sécurité sociale entre le Québec et les pays étrangers intéressés à conclure une entente dans ce domaine.

Pour réaliser ses mandats, la Direction compte deux services, soit le Service de l'analyse financière et le Service de l'évaluation des programmes.

Activités et réalisations

Analyse actuarielle et financement du Régime de rentes

L'analyse actuarielle du Régime de rentes, en date du 31 décembre 1988, a été déposée à l'Assemblée nationale le 16 juin 1989. Dans son analyse, la Régie prévoit que si le taux de cotisation continue d'augmenter au rythme de 0,2 % par année, la réserve demeurera supérieure aux sorties de fonds annuelles. Les conclusions de cette analyse serviront au gouvernement dans la prise de décisions concernant l'évolution future du taux de cotisation après l'année 1991.

Statistiques

La Direction a produit la publication «*Statistiques 1988*». Il s'agit d'un sommaire des statistiques financières relatives au Régime de rentes du Québec et aux allocations d'aide aux familles du Québec.

Au cours de la dernière année, deux publications sur les régimes de retraite au Québec ont été publiées : *Les dispositions des régimes et les cotisants en 1986* et *Les statistiques financières en 1986*. L'implantation du système de saisie et de validation des données portant sur les régimes de retraite sous l'autorité du Québec a été complétée. Ce système permet d'alimenter Statistique Canada dans le cadre du Programme de Statistique Uniforme, de répondre à des demandes d'information et de procéder efficacement à l'analyse statistique des régimes et des cotisants.

Enfin, la Direction a continué la publication d'études dans la série *Analyse des données du Régime de rentes du Québec*. Les deux premières publications traitent respectivement de la rente d'invalidité et de la rente de retraite. Des publications en cours de production portent sur le partage des gains, la rente de conjoint survivant et le profil de carrière des cotisants au Régime.

Développement des programmes

La Direction a continué sa participation au groupe de travail fédéral-provincial sur les prestations de survivants des régimes de rentes publics. Le rapport final est attendu en 1990.

La Direction a également participé aux évaluations des effets des projets de loi 124 modifiant la *Loi sur le régime de rentes du Québec* et 146 modifiant le code civil afin de favoriser l'égalité économique entre époux. Les nouvelles dispositions portent en effet sur le remariage des conjoints survivants, le niveau de revenu permettant l'accès à la rente de retraite, et le partage automatique des gains en vertu du Régime de rentes du Québec, à la suite d'un divorce.

Ententes intergouvernementales

La Régie participe à la négociation d'ententes en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et d'autres gouvernements et elle administre la partie des ententes qui touche ses programmes.

Au cours de la dernière année financière, l'entente avec le Luxembourg est entrée en vigueur. Par ailleurs, des négociations sont en cours avec Chypre, l'Irlande, l'Islande, l'Australie, l'Autriche, la Yougoslavie, le Maroc, Malte, la Nouvelle-Zélande ainsi qu'avec Trinité-et-Tobago.

Ces ententes ont pour but de protéger les droits des travailleurs et de faciliter leur mobilité entre les territoires des parties signataires. Elles permettent à ceux qui ont cotisé au Régime de rentes du Québec et au régime de sécurité sociale d'un des pays signataires de faire coordonner les droits qu'ils ont acquis au cours de leur vie active. Les ententes ont également pour but d'éviter le double assujettissement de certains travailleurs qui ont à se déplacer d'un pays à l'autre.

Perspectives

La Direction de la planification et de la statistique produira des études qui traiteront spécifiquement du financement à long terme du Régime de rentes du Québec et qui viendront s'ajouter au dépôt en juin 1989 de la dernière analyse actuarielle. Ces études serviront à l'établissement du taux de cotisation du Régime de rentes du Québec applicable après 1991. Ces études serviront également aux discussions fédérales-provinciales portant sur le financement à long terme du Régime de pensions du Canada et sur le parallélisme souhaité entre le Régime de rentes du Québec et le Régime de pensions du Canada.

La Direction travaille actuellement à se doter d'une planification pour l'évaluation systématique des programmes administrés par la Régie. Les travaux d'évaluation seront amorcés au cours de l'année financière 1990-1991. Par ailleurs, des études descriptives sur les clientèles des lois administrées par la Régie (personnes âgées, familles, etc.) sont en voie de réalisation.

La prochaine publication intitulée «*Statistiques 1989*» concernant les statistiques financières relatives au Régime de rentes du Québec et au programme d'allocations d'aide aux familles contiendra des données historiques additionnelles sur ces deux programmes. Ces tableaux permettront une meilleure analyse de l'évolution de ces deux programmes, en particulier en ce qui a trait à la présence croissante des femmes sur le marché du travail. De plus, toutes les données seront diffusées selon la nouvelle répartition régionale du Québec dont la version finale a été adoptée par le Conseil des ministres le 23 août 1989.

LA DIRECTION DES RÉGIMES DE RETRAITE

Mandat et structure

La Direction des régimes de retraite a pour principal mandat de veiller au respect des deux lois qui régissent le domaine des régimes privés de retraite et de leurs règlements, soit : la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, en vigueur depuis le 15 juillet 1965 et la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, dont la plupart des dispositions sont entrées en vigueur le 1er janvier 1990. Cette dernière loi constitue une véritable réforme de la précédente. Cependant, les dispositions modifiant la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, pour établir un moratoire sur les excédents d'actif depuis le 15 novembre 1988, sont toujours en vigueur.

Ces lois et règlements prévoient diverses normes minimales quant à la protection des prestations et autres droits des travailleurs québécois participant à un régime complémentaire de retraite. Ils définissent aussi les règles d'enregistrement des régimes de retraite et de leurs modifications. Ils confèrent à la Régie les pouvoirs de surveiller leur application, de conclure des ententes de réciprocité et de réaliser des études ou recherches dans le domaine des régimes de retraite.

Trois services contribuent à la réalisation du mandat de la Direction, soit : le Service de l'enregistrement, le Service de la vérification et le Service du développement.

Activités et réalisations

Le Règlement relatif à la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* n'étant pas encore en vigueur au 31 mars 1990, la Direction a réalisé peu d'activités reliées à l'enregistrement et à la surveillance des régimes en vertu de cette nouvelle loi, pour l'exercice qui vient de s'achever. Quant aux régimes qui existaient avant le 1er janvier 1990, ils sont désormais assujettis à la nouvelle loi. Du 1er avril au 31 décembre 1989, 4 253 régimes étaient régis par la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* et au 31 mars 1990, 4 163 régimes relevaient de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

L'enregistrement

Au cours de l'exercice, la Direction a émis 241 certificats d'enregistrement de nouveaux régimes de retraite en vertu de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*.

La Direction a reçu 31 demandes d'enregistrement de régimes depuis le 1er janvier 1990. Elle a émis un nombre équivalent d'accusés de réception, mais n'a encore émis aucun certificat d'enregistrement en vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

Par ailleurs, chaque fois que des modifications sont apportées à un régime, elles doivent être approuvées par la Direction des régimes de retraite. En 1989-1990, la Direction a donné son approbation à 898 demandes de modifications de régime.

La surveillance en cours d'existence

La surveillance dans ce domaine consiste principalement à assurer le respect des différentes normes en matière de solvabilité et de capitalisation, d'administration du régime, de gestion financière de la caisse et d'utilisation des excédents d'actif. L'administrateur du régime ou le comité de retraite a la responsabilité, selon la nouvelle loi, de respecter ces normes.

La Direction remplit sa fonction de surveillance des régimes en analysant les états financiers vérifiés, les listes de placements, les déclarations annuelles et les certificats de coûts triennaux.

Pour les exercices financiers commençant le 1er janvier 1990 ou après, le certificat de coût est remplacé par un rapport relatif à une évaluation actuarielle du régime de retraite, mais la déclaration annuelle est toujours exigible. Celle-ci contiendra certaines informations financières qui figuraient auparavant dans les états financiers.

La Direction a reçu, en 1989-1990, 4 536 déclarations annuelles, 4 283 états financiers accompagnés d'autant de listes de placements et 2 235 certificats de coût relatif à une évaluation financière des engagements du régime.

La nouvelle loi apporte certaines modifications aux documents qu'examine la Direction. Le contenu de ces rapports devant être précisé par le Règlement, ces modifications n'ont toutefois pas touché les activités du dernier exercice.

En ce qui concerne les excédents d'actif, le moratoire sur toute modification touchant la propriété et l'encaissement de ces excédents a été prolongé jusqu'à une date qui sera fixée par le gouvernement. La *Loi modifiant la Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* (1988) précise, entre autres, que tout versement d'excédent aux participants ne peut s'effectuer qu'au prorata de leurs droits accumulés. Néanmoins, il est toujours permis d'utiliser les excédents d'actif pour acquitter des cotisations. En mars 1990, la Direction a publié dans un numéro de *La Lettre*, document d'information rédigé à l'intention des administrateurs des régimes de retraite, un article expliquant les règles d'application du moratoire, notamment dans les cas de fusion, de scission ou de terminaison de régime.

L'administration provisoire

Lorsque la Direction des régimes de retraite constate une situation persistante de non conformité d'un régime à l'une ou l'autre des deux lois sous sa surveillance ou que l'administrateur ou le comité de retraite néglige de fournir les renseignements prescrits demandés ou encore que les droits des participants sont en péril, la Régie peut mettre le régime sous administration provisoire et désigner un administrateur provisoire. Celui-ci a le pouvoir d'administrer le régime et de proposer qu'il soit modifié pour le rendre conforme aux normes ou de recommander la terminaison du régime s'il s'avère que cette solution est dans l'intérêt des participants. Toute modification proposée par l'administrateur provisoire doit être approuvée par la Régie, et les participants doivent en être informés.

Au cours de l'année 1989-1990, la Régie n'a pas décrété d'administration provisoire de régime; elle a accordé mainlevée à un régime; enfin, au 31 mars 1990, un seul régime était sous administration provisoire.

La terminaison de régime

Lorsqu'un régime cesse ses activités, que ce soit à la suite d'une décision des intéressés ou à la suite d'un événement corporatif le requérant, les lois prévoient l'établissement des droits des participants et la liquidation de la caisse de retraite. Cette liquidation ne peut s'opérer avant que la Régie ne l'ait autorisée après la production d'un projet de rapport terminal par l'administrateur du régime ou par le comité de retraite selon la nouvelle loi. La Direction a ainsi autorisé que l'on mette fin à 399 régimes en 1989-1990. Comme certains d'entre eux présentent une situation d'excédents d'actif et ne satisfont pas aux conditions fixées pour l'approbation finale du rapport de terminaison en raison du moratoire, l'acquittement de la totalité ou d'une partie de ces excédents est suspendu et ceux-ci doivent demeurer immobilisés dans la caisse du régime jusqu'à la levée du moratoire.

Les ententes de réciprocité

Les ententes de réciprocité conclues en vertu de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* demeurent en vigueur avec la nouvelle loi. Dorénavant, la Régie pourra conclure de nouvelles ententes avec tout autre gouvernement ou organisme gouvernemental afin qu'une seule autorité exerce toutes les fonctions et tous les pouvoirs relatifs à un même régime de retraite.

En vertu des ententes de réciprocité déjà conclues entre la Régie et les représentants des autorités de l'Alberta, du Manitoba, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario, de la Saskatchewan, de Terre-Neuve et du gouvernement fédéral agissant au nom des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon, la Direction supervisait, selon les plus récentes statistiques qui datent de 1987, 617 régimes comptant 46 000 participants hors du Québec, tandis que les autres autorités supervisaient, au nom de la Régie, 1 922 régimes couvrant 146 000 participants québécois.

Le développement

- *La Loi sur les régimes complémentaires de retraite*

  Au cours du dernier exercice, la Direction des régimes de retraite a poursuivi les travaux de recherche, d'orientation et de normalisation qu'elle avait entrepris en fonction du nouvel encadrement légal des régimes de retraite. À la suite de la présentation à l'Assemblée nationale du projet de loi 116 sur les régimes complémentaires de retraite, la Direction a analysé les mémoires présentés à la Commission des affaires sociales sur le sujet. Cela l'a amenée à suggérer au ministre de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle d'apporter des améliorations au projet de loi. Plusieurs de ces propositions ont été retenues dans la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* sanctionnée le 22 juin 1989 et dont la plupart des dispositions sont entrées en vigueur le 1er janvier 1990.

  La nouvelle loi apporte des modifications majeures aux régimes de retraite, modifications qui permettront d'assurer aux participants un meilleur revenu à la retraite. Citons, parmi les plus importantes, l'acquisition du droit à une prestation après deux années de participation, le devoir de l'employeur d'assumer au moins 50 % de la valeur de toute rente dans un régime à prestations déterminées et le versement d'un intérêt minimal sur les cotisations salariales, la possibilité pour un travailleur de transférer ses droits et actifs dans un autre régime et enfin, le droit à une rente réversible pour le conjoint, égale à 60 % de celle à laquelle aurait eu droit le participant au moment de son décès. L'ensemble de ces mesures font qu'il sera désormais aussi rentable de cotiser au régime de retraite qu'à tout autre véhicule d'épargne-retraite.

  La nouvelle loi confie aussi à la Régie le pouvoir d'élaborer des règlements nécessaires à son application. La Direction a donc soumis deux projets de règlements au gouvernement. Ces deux règlements, le *Règlement sur les régimes soustraits à l'application de certaines dispositions de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et le *Règlement sur les régimes complémentaires de retraite* ont fait l'objet d'une prépublication dans la Gazette officielle du Québec, l'une, le 14 mars 1990, l'autre, le 28 mars 1990.

- *Les droits économiques des conjoints*

  En ce qui touche la réforme du code civil à l'égard des droits économiques des conjoints, la Direction a poursuivi ses travaux et ses discussions avec les représentants du ministère de la Justice. Elle a aussi proposé une méthode de partage ou de cession de droits entre conjoints, qui a été incluse dans le *Règlement sur les régimes complémentaires de retraite* lequel doit être approuvé par le gouvernement. Le personnel de la Direction a donné des conférences sur ce sujet.

- *Les instruments de transfert et de liquidation du capital retraite*

  La Direction a mené une réflexion sur un instrument de transfert de droits et d'actifs du participant à un régime de retraite. Il s'agit d'un compte de retraite immobilisé (CRI) qui consiste en un contrat entre un participant et un établissement financier en vertu duquel des sommes en provenance d'un régime de retraite sont déposées et immobilisées jusqu'à la retraite ou jusqu'à leur transfert dans un autre régime de retraite. La Direction a aussi établi les règles de fonctionnement d'un nouvel instrument de liquidation du capital retraite, appelé le fonds de revenu viager (FRV). Il s'agit cette fois d'un contrat entre un retraité et une institution financière qui permet à la personne de toucher des rentes annuelles flexibles jusqu'à son 80e anniversaire de naissance et des rentes viagères par la suite. Les modalités de ces deux instruments sont définies au *Règlement sur les régimes complémentaires de retraite* qui sera bientôt approuvé par le gouvernement.

- *L'information de la clientèle*

  Enfin, pour permettre aux administrateurs de régimes de bien effectuer la transition entre la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* et la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, la Direction a entrepris, dès l'automne 1989, la mise en place d'un programme d'information de sa clientèle. À cet effet, elle a tenu à Montréal les 4 et 5 décembre 1989 un colloque auquel ont participé quelque 550 intervenants dans le domaine des régimes de retraite. Elle a aussi participé à plusieurs autres événements de nature informative et rédigé quelques numéros de *La Lettre*. Elle s'est fait un devoir de répondre quotidiennement aux questions de sa clientèle sur la nouvelle loi.

Perspectives

Au cours des prochains mois, la Direction travaillera à la révision de ses moyens de surveillance, notamment par la mise en place d'un nouveau formulaire de déclaration annuelle. Elle proposera au besoin des améliorations aux deux projets de règlement prépubliés en tenant compte des suggestions du public.

À plus long terme, la Direction poursuivra ses discussions afin de réviser les ententes actuelles de réciprocité avec les autorités des provinces ayant des lois équivalentes. Les activités de révision des normes et procédures internes de contrôle et de surveillance entreprises depuis un certain temps se poursuivront tout au cours du prochain exercice. Il en sera de même pour la campagne d'information et de renseignements auprès des intervenants en matière de régimes de retraite pour leur permettre de rendre leur régime conforme à la nouvelle loi.

La Direction portera une attention toute spéciale aux suggestions et commentaires venant des membres des comités de retraite ou administrateurs de régimes

de retraite quant à l'applicabilité de la nouvelle loi et de sa réglementation. Au besoin, elle entreprendra des études et recherches devant conduire à des améliorations législatives et réglementaires. Par ailleurs, elle assurera à nouveau le suivi de la *Loi modifiant le Code civil du Québec et d'autres dispositions législatives afin de favoriser l'égalité économique des conjoints*. Elle fera de même avec la mise en place de la partie de la réforme fiscale de la retraite qui entrera en vigueur le 1er janvier 1991 et avec l'implantation du compte de retraite immobilisé ainsi que du fonds de revenu viager.

Parallèlement, la Direction devrait être appelée à mener une réflexion sur les conditions relatives à la levée du moratoire sur les excédents d'actifs, le gouvernement ayant annoncé son intention de soumettre aux groupes intéressés et au public des hypothèses de solution sur le sujet.

LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

Mandat et structure

La Direction des affaires juridiques fournit l'expertise juridique nécessaire aux activités de la Régie. Elle conseille la Direction générale et les unités administratives de la Régie sur tout sujet de nature juridique touchant l'élaboration et l'application des lois, règlements, directives et ententes qui concernent les activités de la Régie.

La Direction propose à la Direction générale des orientations juridiques quant à l'application des lois, règlements, directives et ententes que la Régie administre. Elle coordonne et conseille les comités d'orientation en ce qui a trait aux allocations d'aide aux familles, au Régime de rentes du Québec et aux régimes complémentaires de retraite. Elle rédige les orientations et les textes de nature juridique pour les mettre en oeuvre.

La Direction analyse et prépare les dossiers faisant l'objet d'un appel à la Commission des affaires sociales et représente la Régie devant celle-ci. Elle représente également la Régie devant les autres tribunaux.

La Direction, par l'entremise du Service de la révision, assume les fonctions de secrétariat auprès du Comité de réexamen et de révision en ce qui a trait au Régime de rentes du Québec et aux allocations d'aide aux familles. Elle voit notamment à la préparation des séances du Comité, à la rédaction des décisions et à l'information des intéressés. Elle assure aussi les fonctions de secrétariat auprès du Comité de révision en ce qui a trait aux régimes complémentaires de retraite.

Dans le cadre de l'élaboration et de l'application des lois, règlements, directives et ententes qui relèvent de la Régie, la Direction coordonne les relations à caractère juridique que la Régie doit maintenir avec les ministères et les organismes gouvernementaux.

Activités et réalisations

Les demandes de réexamen

La personne qui n'est pas satisfaite d'une décision rendue à son égard à la suite d'une demande de prestation ou de partage de gains peut demander à la Régie de réexaminer cette décision dans l'année qui suit la date de la mise à la poste de la décision.

D'avril 1989 à mars 1990, la Régie a rendu 3 445 décisions dans le cadre de la procédure de réexamen concernant la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, comparativement à 3 036 pour l'exercice précédent. De ce nombre, 1 572 révisions, soit 45,6 %, ont été favorables aux requérants comparativement à 38,4 % l'an dernier. La majorité des cas pour lesquels la Régie a modifié la décision initiale avait trait à l'évaluation d'une preuve de nature médicale.

Dans le cadre de l'application de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles* pour l'exercice 1989-1990, la Régie a rendu 194 décisions en révision, comparativement à 280 pour l'année précédente; 5,2 % de ces décisions étaient favorables aux requérants, comparativement à 63,7 % l'an dernier.

Quant aux dossiers présentés par le Protecteur du citoyen pour la période d'avril 1989 à janvier 1990, 263 ont été soumis par ce dernier et réglés, comparativement à 273 pour la période d'avril 1988 à mars 1989.

Enfin, une décision en révision a été rendue en vertu de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*. Cette décision est finale et a été prise à la suite d'une audition en séance publique, conformément à l'article 15 de cette loi.

Les appels devant la Commission des affaires sociales

La personne qui se croit lésée par une décision rendue par la Régie à la suite d'une demande de réexamen a le droit de se pourvoir à l'encontre de cette décision devant la Commission des affaires sociales.

La Commission des affaires sociales a inscrit sur les rôles d'audition 811 appels se rapportant à la *Loi sur le régime de rentes du Québec* : 322 de ces appels ont été entendus, 69 ont fait l'objet d'un désistement ou d'un règlement et 271 ont été remis. Les dossiers qui ont fait l'objet d'une audition sans que la Régie y délègue un représentant sont au nombre de 149.

Au cours de l'exercice, la Régie a reçu 495 décisions de la Commission se rapportant au Régime de rentes du Québec et aux allocations d'aide aux familles : 443 confirmaient les décisions de la Régie et 52 faisaient droit aux réclamations des appelants.

Les appels devant la Commission des affaires sociales touchant la *Loi sur le régime de rentes du Québec* ont connu une augmentation par rapport à l'exercice 1988-1989 : à titre d'exemple, le nombre de

nouveaux appels a augmenté de 1,7 % et le nombre de causes inscrites au rôle d'audition a diminué de 11,4 %; le nombre de causes plaidées a connu une diminution de 17,2 %.

L'expertise juridique

En ce qui a trait à l'expertise juridique, la Direction a émis au cours du dernier exercice 56 opinions en ce qui concerne les trois lois administrées par la Régie et sur divers sujets connexes, particulièrement en ce qui concerne la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

En ce qui concerne la représentation devant les tribunaux, outre la Commission des affaires sociales, la Direction a assuré le suivi de 21 dossiers.

De plus, la Direction a fourni son expertise juridique et a déployé une activité intense pour l'élaboration :

- du *Projet de loi modifiant la Loi sur les allocations d'aide aux familles*;
- de la *Loi modifiant la Loi sur les allocations d'aide aux familles* qui donne suite au budget 1989-1990 du gouvernement du Québec;
- du *Règlement sur les allocations d'aide aux familles*;
- de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* qui remplace la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*;
- du *Projet de règlement sur les régimes complémentaires de retraite*;
- du *Projet de règlement soustrayant certains régimes de retraite à l'application de l'article 147 et du deuxième alinéa de l'article 148 de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite*;
- de la *Loi modifiant la Loi sur le régime de rentes du Québec* qui apporte certains changements, entre autres, en ce qui concerne le paiement de la rente de conjoint survivant et les conditions d'attribution de la rente de retraite pour les travailleurs de 60 à 65 ans;
- du *Projet de règlement modifiant le Règlement sur les prestations*.

La Direction a aussi fourni son expertise juridique à d'autres ministères et organismes gouvernementaux, notamment à l'égard du patrimoine familial.

Perspectives

L'ensemble des mandats de représentation devant les tribunaux administratifs et judiciaires est dorénavant assumé, dans la mesure du possible, par la Direction des affaires juridiques. De plus, des efforts accrus seront consentis pour répondre adéquatement aux besoins que suscite la nouvelle *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, ainsi qu'en ce qui concerne la révision de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*.

Dans une recherche constante d'augmentation de la qualité et de la rapidité des services, il devient nécessaire d'assurer au personnel de la Direction un accès rapide à l'information requise. L'exploitation, sur support informatique, d'une banque de données juridiques, l'accès à des banques de données externes et l'informatisation de l'activité du Service de la révision s'inscrivent dans cette optique.

VICE-PRÉSIDENCE À L'ADMINISTRATION

LA DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES

Mandat et structure

La Direction des ressources financières et matérielles interprète les directives relatives à la gestion financière et matérielle en provenance d'organismes centraux et élabore les politiques et les directives internes de la Régie à cet égard.

Elle assume les responsabilités liées au budget, au suivi, au contrôle et à la comptabilisation des revenus et des dépenses de la Régie de même qu'à la préparation des états financiers.

Elle assume la gestion de la trésorerie, notamment par la préparation des budgets de caisse, le contrôle des entrées de fonds et des versements de la Régie. Elle coordonne le cheminement des fonds vers la Caisse de dépôt et placement du Québec et les diverses institutions financières en vue d'assurer en tout temps les disponibilités financières requises de la façon la plus économique possible.

Elle gère l'acquisition des biens et services nécessaires au fonctionnement de la Régie; elle maintient et contrôle les inventaires et elle coordonne les activités liées au courrier, aux expéditions massives, à la reprographie et à la messagerie.

La Direction des ressources financières et matérielles est composée de trois services, soit le Service du budget et de la comptabilité, le Service de la trésorerie et le Service des ressources matérielles.

Activités et réalisations

La préparation du budget, le suivi budgétaire et la comptabilité

La Direction a de nouveau appliqué le processus de gestion et budgétisation par objectifs (GBO), en y apportant de légères modifications pour tenir compte de commentaires formulés par les gestionnaires de la Régie. Un budget additionnel a été élaboré en cours d'exercice pour donner suite aux diverses modifications législatives ayant un impact à la Régie ainsi que pour financer les dernières étapes de la relocalisation du personnel à Place de la Cité.

Sur le plan du contrôle budgétaire, les fichiers développés sur micro-ordinateur pour le suivi des traitements ont été refaits afin qu'il puissent mieux répondre aux besoins des gestionnaires.

Le mécanisme de suivi des résultats corporatifs élaboré à partir de l'approche «Tableau de bord» a été rodé au cours de l'exercice.

La Direction a également effectué une étude préliminaire portant sur les différentes modalités de comptabilisation des placements de la Régie à la Caisse de dépôt et placement du Québec.

La gestion des fonds

La Direction des ressources financières et matérielles gère les fonds dont la Régie a besoin pour son administration et le paiement des prestations; elle le fait de façon à obtenir un rendement optimum. Ainsi, afin de profiter au maximum des taux de rendement plus avantageux sur les sommes investies dans les unités de dépôt à participation de la Caisse de dépôt et placement du Québec, la Régie utilise une marge de crédit bancaire et un système d'avance de fonds chaque fois que les circonstances le justifient.

Au cours du dernier exercice financier, la conjoncture économique n'a pas permis d'exploiter à fond la marge de crédit bancaire de la Régie et le système d'avance de fonds de la Caisse de dépôt et placement mis sur pied en 1987. La trésorerie a choisi de se financer, sauf à quelques exceptions, à même les revenus des unités de dépôt à participation.

Les responsables de la trésorerie ont contrôlé, au cours de 1989-1990, des débours de 3,1 milliards de dollars et des entrées de fonds de 3,7 milliards de dollars y compris les revenus générés par les unités de dépôt à participation que la Régie détient dans le fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

En vertu de l'entente signée entre la Régie et le ministère du Revenu, les frais de perception sont passés de 1,5 % des cotisations perçues à 1,16 % en 1989-1990. Cette entente a permis de réaliser des économies de 7,5 millions de dollars au cours de la présente année financière.

Les contrats de services bancaires octroyés à la Banque Nationale du Canada pour le compte «rentes et prestations» et à la Banque Royale du Canada pour le compte «administration» et valides jusqu'en septembre 1991 ont permis des économies de 35 000 $ au cours de l'exercice.

Les bénéficiaires vivant à l'extérieur du Canada ont la possibilité de recevoir leur chèque là où ils demeurent, puisqu'il n'est pas nécessaire de résider au Québec ou au Canada pour avoir droit à une prestation. En mars 1990, la Régie versait des rentes à 9 117 bénéficiaires résidant dans 88 pays étrangers et à 26 297 bénéficiaires domiciliés dans les autres provinces du Canada.

Les ressources matérielles

Un système contrôlant l'accès aux locaux de la Régie à Place de la Cité a été implanté. Il fonctionne à l'aide d'un clavier et d'un numéro d'identification pour chacun des employés de la Régie.

Sur le plan des mesures d'urgence, les normes et les plans d'urgence ont été révisés et les équipes de bénévoles ont été formées.

La Direction a effectué une étude sur l'utilisation des photocopieurs et les besoins des directions dans ce domaine. Elle a par la suite établi un plan d'attribution et d'acquisition des appareils.

À la suite du déménagement et de l'arrivée de nouveaux employés, la Direction a dû procéder au réaménagement de 183 postes de travail, au cours de l'exercice.

En 1989-1990, le secteur de l'approvisionnement a émis 1 428 commandes d'achat totalisant 1 949 010 $. Ces acquisitions ont été faites conformément à la politique d'achat de la Régie, qui favorise la rotation des fournisseurs à des fins d'équité, de même que la compétition entre les fournisseurs aux fins de procurer à la Régie des biens et services au meilleur coût possible. Cette politique d'achat est en révision.

Enfin, au cours de l'exercice, près de 5 000 000 imprimés ont été produits et 2 959 892 photocopies ont été réalisées. Près de 17 000 000 chèques et autres documents ont été expédiés. Environ 573 000 pièces de courrier ont été reçues et distribuées.

Perspectives

Au cours du prochain exercice, la Direction aura le mandat d'analyser et de structurer le suivi de gestion, selon les modalités prévues par le Conseil du trésor en avril 1989.

Elle poursuivra aussi l'étude portant sur la comptabilisation des placements à la Caisse de dépôt et placement du Québec, selon les orientations retenues par les autorités de la Régie.

Comme le mode de paiement actuel par chèque est très onéreux pour le bénéficiaire résidant hors du Canada, car ce dernier doit payer des frais très élevés pour la compensation des fonds, sans compter les délais entre le dépôt du montant de sa rente et le crédit effectif à son compte, la Trésorerie compte instaurer, pour ces prestataires, un système de paiement inspiré de celui du dépôt direct.

Dans le cadre de la refonte du système Pensions, la Trésorerie négociera une entente avec la Banque Nationale pour avoir un accès direct aux fichiers des chèques de rentes et prestations de l'ordinateur central de la banque pour interrogation sur le statut d'un chèque - opposition à un paiement, faux endossement, etc.

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Mandat et structure

La Direction des ressources humaines a pour mandat de concevoir et de mettre en oeuvre des politiques et des programmes en matière de structure administrative, d'effectif, de détermination du niveau des emplois, de dotation, d'appréciation de rendement, de classification des emplois, d'égalité en emploi, d'orientation de carrière, de mobilité, de relations et de conditions de travail, de développement des ressources humaines et de l'organisation, de paie, de santé et de sécurité des employés.

Dans l'accomplissement de son mandat, la Direction informe et conseille la Direction générale, les gestionnaires et les employés en matière de gestion des ressources humaines. Elle a, de plus, la responsabilité d'administrer certains programmes gouvernementaux et de gérer la banque d'employés occasionnels.

La Direction des ressources humaines est composée de trois services: le Service de l'administration des conditions de travail, le Service du développement des personnes et de l'organisation et le Service de la dotation et de l'organisation administrative.

Activités et réalisations

Les valeurs de gestion

Dans le cadre de l'actualisation des valeurs de gestion, la Direction s'est assurée de l'administration d'un sondage sur les pratiques de travail et de gestion de la Régie. Il s'agissait du même sondage que celui qui avait été mené deux ans plus tôt. La Régie désirait mesurer le degré de satisfaction des employés. Plus de 80 % des employés ont répondu à ce sondage et les résultats démontrent une hausse significative du taux de satisfaction.

Les principales actions menées dans le plan de l'actualisation des valeurs de gestion ont contribué largement à cette hausse de l'indice de satisfaction. Mentionnons à cet effet le Programme d'information du personnel, le Programme de gestion intégrée de la

qualité, qui a permis une expérience de gestion participative fort appréciée, la publication du Plan stratégique et l'adoption d'une politique de reconnaissance des «bons coups».

Il faut également souligner que la Régie a obtenu une mention d'excellence au concours Humanis, organisé par l'Association des administrateurs en personnel de Québec, et a été finaliste au concours Iris, organisé par l'Association des professionnels et professionnelles en ressources humaines du Québec, pour son plan d'actualisation des valeurs de gestion. C'est la Direction des ressources humaines qui a présenté ce projet à ces deux concours qui visent à couronner l'excellence dans la gestion des ressources humaines.

Au cours de la dernière année, la Direction a également révisé la politique de relève féminine de gestion ainsi que les politiques d'accès à l'égalité. Le programme d'accueil a été mis en place dès le début de l'exercice.

*La gestion de la qualité (**SA.CLI.Q.**)*

La contribution de la Direction des ressources humaines à ce programme a surtout consisté à conseiller la Direction générale par l'intermédiaire du comité de coordination du programme et à fournir un support d'animation aux gestionnaires de toutes les unités pour la réalisation de leur atelier de travail sur l'amélioration de la qualité des services offerts aux diverses clientèles.

La Direction a aussi collaboré à l'organisation de la semaine de la qualité, qui a eu lieu en octobre. Cette semaine a permis à tous les employés de la Régie de se sensibiliser les uns les autres à toutes les actions menées par les diverses unités pour l'amélioration des services de la Régie.

Le développement des personnes et de l'organisation

La Direction des ressources humaines travaille également à la réalisation de plusieurs activités relatives au développement des individus ainsi qu'au développement organisationnel.

Ainsi en 1989-1990, plus de 3 000 jours-personne et un budget de 230 000 $ ont été consacrés à des activités de perfectionnement et de développement pour les employés, excluant la formation à la tâche.

Au cours de l'année, la Direction a révisé le processus de planification du développement des ressources humaines. La planification budgétaire liée au développement est maintenant mieux intégrée au processus GBO (gestion et budgétisation par objectifs). D'autre part, la planification des besoins se fait plus efficacement grâce à une meilleure connaissance des orientations et des limites budgétaires qui influencent le choix que doivent faire les gestionnaires lors de la planification.

La Direction aide à la réalisation de plusieurs activités collectives de perfectionnement telles que les colloques, les journées de travail et les déjeuners-causeries à l'intention des unités administratives et de divers groupes d'employés.

Pour les gestionnaires, la Direction a organisé un colloque ayant pour thème «Bilan de santé organisationnelle et individuelle». Diverses sessions de formation, dont une sur la mobilisation des ressources et une autre sur la présentation orale de contenu, ont également été dispensées.

L'administration des conditions de travail

En matière de santé et de sécurité du travail, la Direction des ressources humaines a élaboré quatre plans de prévention et créé deux comités au cours de l'année 1989-1990.

La Direction se préoccupe aussi de la santé physique et mentale des employés de la Régie. C'est dans cette optique qu'elle a mis sur pied, avec le Département de santé communautaire de l'Hôpital du Saint-Sacrement, un programme d'évaluation des risques et de prévention des maladies cardio-vasculaires.

Une étude a également permis de mieux cerner les paramètres qui serviront à mesurer l'absentéisme du personnel de la Régie et à concevoir les actions correctrices appropriées.

Par ailleurs, la Direction a amorcé une étude sur le taux de roulement et élaboré un projet de politique de mobilité interne.

Autres activités

Au cours de l'année 1989-1990, la Direction a procédé à une révision complète du *Manuel des responsabilités*, reflétant le nouveau Plan d'organisation administrative (POA) et tenant compte, entre autres, des modifications apportées par l'adoption du projet de loi sur les régimes complémentaires de retraite.

La Direction a également participé à l'amorce des travaux reliés à la refonte du système Pensions. Elle s'est d'abord attachée à identifier les impacts humains et organisationnels ainsi que les interventions requises et s'est occupée du recrutement des ressources occasionnelles.

Perspectives

Au cours du prochain exercice, la Direction élaborera et intégrera à ses activités courantes les modalités d'application de la politique de mobilité interne, afin d'atteindre les objectifs visés par cette politique.

La Régie et la Direction des ressources humaines entendent aussi maintenir leurs efforts concernant la santé des employés et la diminution de l'absentéisme.

Par ailleurs, les résultats de l'étude sur les taux de roulement amèneront certainement la Direction à adopter des plans d'action qui permettront à la Régie d'atteindre un taux de roulement optimal.

La prochaine année demandera aussi des efforts considérables pour la réalisation du projet Pensions et de celui touchant les Allocations d'aide à la famille. Dans le cadre de la refonte du système Pensions, la Direction implantera les mécanismes nécessaires à l'information et à la consultation des représentants syndicaux tout au long du projet.

LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS

Mandat et structure

La Direction des communications a le mandat de concevoir et de coordonner les programmes et les activités de communications de la Régie.

Pour réaliser ce mandat, la Direction évalue les besoins de la clientèle, élabore les programmes de communications internes et externes, conçoit le matériel et les outils nécessaires à leur réalisation et en évalue les résultats. Elle conseille et assiste la Direction générale et les diverses unités administratives dans leurs communications avec le public. Elle publie et diffuse tous les documents d'information ainsi que les formulaires de demande destinés au public.

Elle fournit les services de traduction, de linguistique et de terminologie à toutes les unités de la Régie et gère le Centre de documentation. La Direction des communications est composée du Service de l'information et du marketing et du Service de l'administration et de la production.

Activités et réalisation

La prépondérance de l'actualité

En 1989-1990, la Direction des communications a démontré sa préoccupation de protéger les droits des clientèles en réagissant, dans des délais parfois courts, à l'adoption des différentes lois touchant le Régime de rentes du Québec et les allocations d'aide aux familles. Elle a ainsi déployé des efforts dans la diffusion de l'information relative à ces lois, tout en réalisant les activités prévues à sa programmation.

La Direction a mené d'importantes campagnes d'information à la suite de l'adoption du partage automatique des gains admissibles au Régime de rentes à la suite d'un divorce, des modifications à la *Loi sur le régime de rentes du Québec* touchant les conditions d'attribution de la rente de retraite entre 60 et 65 ans et à la suite de l'annonce dans le Discours sur le budget des modifications aux allocations à la naissance.

La Direction a aussi organisé, en collaboration avec la Direction des régimes de retraite, un colloque pour informer les administrateurs et les spécialistes des régimes de retraite sur la nouvelle loi sur les régimes complémentaires de retraite. Près de 550 personnes ont assisté à cette rencontre.

Deux expériences rentables

- *Les BAP*

  La Direction a innové cette année en mettant sur pied en septembre 1989 un système de prise de rendez-vous pour les entrevues dans les bureaux d'accueil périodiques. Pour rencontrer le représentant de la Régie dans les 38 villes visitées, les clients doivent dorénavant prendre rendez-vous en utilisant la ligne sans frais installée à cette fin dans les bureaux régionaux, à Québec et à Montréal. L'implantation de ce nouveau service a été soutenue par une campagne d'information qui avait pour thème «Prendre un rendez-vous et ne plus attendre». Cette nouvelle pratique a pour effet de faciliter la gestion du temps du personnel affecté à ce service et, surtout, d'éviter des déplacements inutiles aux clients. Depuis son implantation, 62 % des clients ont obtenu une réponse satisfaisante à leurs questions lors de leur appel téléphonique pour la prise de rendez-vous et n'ont donc pas eu à se déplacer.

  Durant l'exercice, 477 bureaux d'accueil périodiques ont été tenus. Ils ont permis de rencontrer 7 447 personnes, soit un nombre équivalent à celui de l'année précédente.

- *Les ateliers d'information*

  La Direction des communications a conçu un nouveau moyen de protéger les droits des requérants des rentes de retraite et d'invalidité : informer les informateurs. Considérés comme partenaires dans la diffusion de l'information, les responsables des ressources humaines dans les entreprises, les assureurs et les représentants d'organismes sociaux de la région visitée sont invités à participer à des ateliers d'une demi-journée. Les deux premiers ateliers ont été tenus à Trois-Rivières et Rimouski.

L'évolution des programmes

- *Le dépôt direct*

  Pour la première fois depuis son lancement en 1982, le taux d'adhésion au dépôt direct des chèques des bénéficiaires de rentes de retraite a dépassé 70 %, pour atteindre 71,1 % en mars. Il était de 68,4 % en mars 1989. À la fin de l'année financière, 527 778 paiements de rente étaient versés par dépôt direct et 214 514 paiements étaient effectués par chèque.

- *La simplification des formulaires*

  Après avoir sensiblement modifié son formulaire de demande de rente de retraite, la Direction des communications a procédé, cette année, à la simplification des formulaires de demandes de rente de survie. L'objectif poursuivi est de diminuer le nombre de documents que doit utiliser le requérant pour formuler sa demande.

- *L'évaluation des communications avec la clientèle*

  Dans la poursuite de son programme d'évaluation du degré de satisfaction de sa clientèle à l'égard des différents services de la Régie, la Direction des communications s'est adressée, en 1989-1990, aux requérants de la rente d'invalidité. Un questionnaire à l'intention des clients de première instance et un autre pour ceux de seconde instance ont permis de mesurer la qualité des communications à certaines étapes spécifiques du traitement. Le rapport final révèle que 76 % des clients de première instance sont satisfaits des services obtenus auprès de la Régie. En deuxième instance, les clients se disent satisfaits dans une proportion de 62 %.

  Deux autres sondages ont été réalisés durant l'année : un premier visait à évaluer le degré de satisfaction des bénéficiaires du Régime au regard de leurs communications avec la Régie et un autre voulait identifier les raisons pour lesquelles certains cotisants de 70 ans et plus ne formulent pas de demande de rente.

- *Autres activités et publications*

  Pour faire connaître les programmes de la Régie au plus grand nombre de cotisants possible, la Direction a participé à six expositions et salons tenus à Montréal, Québec, Trois-Rivières, Roberval et Baie-Comeau. À cela s'ajoutent les 135 séances d'information et les cours de préparation à la retraite dispensés sur demande. La participation à quelque 18 tribunes téléphoniques télévisées et radiophoniques complètent les interventions destinées au grand public.

  Trois nouvelles publications ont paru au cours de l'année. *Le Petit journal du bénéficiaire* a été adressé, en mai, aux 700 000 bénéficiaires du Régime. En plus d'informer cette clientèle sur les démarches à suivre lors d'un déménagement, il rappelle les conditions du maintien de l'attribution de certaines rentes. Il sera publié à la même période chaque année, assurant ainsi un contact annuel avec tous les bénéficiaires, y compris ceux qui ont adhéré au dépôt direct. La brochure intitulée *La retraite*, deuxième de la série sur l'analyse des données du Régime de rentes du Québec, et une autre ayant pour titre *Analyse actuarielle du Régime de rentes du Québec, en date du 31 décembre 1989* ont été largement diffusées.

  La Direction des communications a poursuivi la publication de son magazine trimestriel *Rentes-Actualités* et maintenu l'envoi de ses chroniques mensuelles à plus de 200 journaux hebdomadaires. Elle a de plus assuré la production et la diffusion de dépliants traitant de sujets spécifiques reliés aux lois que la Régie administre ainsi que les brochures d'information suivantes : *Le Régime de rentes du Québec*, *Les allocations d'aide aux familles du Québec*.

  En cours d'exercice, neuf ministères et organismes gouvernementaux se sont prévalus du service d'insertion de messages avec les envois postaux des paiements de rente et d'allocation familiale. Leurs vingt insertions, qui comprenaient douze messages différents, ont ainsi rejoint plus de 1 150 000 foyers.

Perspectives

La Direction assurera la coordination des activités, internes et externes, reliées au 25e anniversaire du Régime de rentes et de la Régie des rentes. Ces activités se dérouleront tout au long de la prochaine année sous le thème «Depuis 25 ans, notre priorité, préparer votre avenir».

Afin de répondre à un objectif du plan stratégique de la Régie, la Direction compte établir une communication écrite avec les nouveaux cotisants pour les informer sur la protection offerte par le Régime de rentes et les sensibiliser à l'importance du relevé de participation et de la planification financière de la retraite.

La Direction complétera son plan d'évaluation des activités de communication avec sa clientèle en évaluant le degré de satisfaction de la clientèle rencontrée lors d'entrevues.

Enfin, des efforts seront consacrés à l'information sur la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*.

LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Mandat et structure

La Direction des systèmes d'information a pour mandat de fournir à toutes les directions de la Régie les services liés à l'informatique, soit le développement, l'entretien et l'exploitation des systèmes informatiques. La Direction offre également les services d'assistance en matière de bureautique, d'organisation administrative et de gestion documentaire.

La Direction est composée de quatre services, soit le Service des systèmes corporatifs, le Service conseil et assistance, le Service gestion de l'information et le Service traitement des données.

Activités et réalisations

La Régie des rentes a reçu en 1989 le prix OCTAS de l'organisation, décerné par la Fédération de l'informatique du Québec, pour la réalisation informatique qui s'est le plus distinguée par ses retombées sur les plans humain et économique. La réalisation qui lui a valu ce prix est la refonte des systèmes Registre des cotisants et Fichier d'inscription de la clientèle. Cette réalisation permet à la Régie de mieux gérer les cotisations au Régime de rentes du Québec. Rappelons que cette refonte visait essentiellement l'intégrité des données relatives au client plutôt que l'amélioration d'un appareil administratif.

Sur le plan des réalisations, l'année 1989-1990 a été marquée à la Direction des systèmes d'information par le dépôt de l'étude préliminaire du projet Pensions. Cette étude, dont les recommandations ont été entérinées par le Conseil d'administration de la Régie, avait pour but l'examen des différents scénarios de mise en oeuvre et l'évaluation des effets opérationnels, économiques et organisationnels du projet ainsi que l'élaboration des solutions. Le système Pensions est le système qui gère l'attribution, le calcul et le paiement des prestations en vertu du Régime de rentes. C'est aussi lui qui assure le maintien de l'admissibilité.

Le développement des systèmes corporatifs

En cette matière, les efforts de la Direction des systèmes d'information se situent dans le contexte du plan directeur de développement des systèmes (1988-1992) dont s'est doté la Régie en 1988-1989. Le plan prévoyait des investissements en développement de systèmes touchant les programmes administrés par la Régie des rentes, à savoir le Régime de rentes, les allocations d'aide aux familles et les régimes complémentaires de retraite.

Par rapport à la planification initiale, les réalisations de la Direction, pour cette deuxième année du plan, se présentent comme suit :

- *Le système Pensions*

  La refonte du système, tout en étant un investissement rentable, était indispensable car elle constitue la seule solution pour résoudre la problématique associée au système actuel. Par ce moyen, la Régie sera en mesure d'affronter l'avenir avec confiance. C'est en particulier l'augmentation de sa clientèle et du nombre de cas complexes à traiter, les impératifs d'amélioration de la productivité et les modalités de gestion de plus en plus perfectionnées qui commandaient une action corrective sérieuse sur le plan du système.

  Le nouveau système sera basé sur une technologie moderne qui favorisera l'établissement d'une organisation du travail s'appuyant davantage sur des notions de paternité du dossier, de linéarité et décentralisation des traitements. Les changements qui seront apportés sur le plan du système, comme sur le plan organisationnel, permettront également d'améliorer le service à la clientèle, particulièrement en ce qui regarde la rapidité des interventions, la réduction des délais de traitement et la qualité des communications.

  Le scénario de réalisation recommandé prévoit la mise en place du nouveau système en trois étapes. Cette réalisation s'échelonnera sur 4.5 années et débutera en avril 1990 pour se terminer à la fin de l'année 1994. Les débours totaux imputables au projet s'élèveront à quelque 25.9 millions de dollars.

- *Le système Allocations d'aide aux familles*

  Les nouveaux programmes d'aide aux familles, mis en place en 1988-1989 par le gouvernement du Québec, ainsi que la démarche de refonte du système des allocations familiales du gouvernement fédéral, ont rendu nécessaire la rénovation du système actuel des Allocations familiales du Québec. Ce système, datant de 1974, faisait appel à d'anciennes technologies qui limitaient son évolution.

  L'implantation du nouveau système Allocations d'aide aux familles doit se dérouler en deux étapes. Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction des systèmes d'information a développé les fonctions de la première étape, dont l'implantation est prévue en juin 1990. Cette première livraison permettra l'intégration des quatre programmes d'allocations d'aide aux familles à l'intérieur d'un système de paiement unique. La deuxième étape, prévue pour l'automne 1990, verra principalement l'implantation des fonctions complémentaires relatives aux échanges avec le système d'allocations familiales du gouvernement fédéral.

La préservation de l'acquis

Bien qu'on prévoie des investissements majeurs pour le développement du système Pensions, dont l'implantation est prévue à moyen terme, la Régie n'en continue pas moins ses investissements dans les systèmes existants, pour assurer un bon service à sa clientèle. Ainsi, des efforts importants ont été consacrés en 1989-1990 à l'entretien et à l'amélioration des systèmes en exploitation.

Soulignons, entre autres, l'informatisation des activités d'attribution des rentes, activités qui consistent essentiellement à étudier les demandes de rentes de retraite, de survie et d'invalidité et à rendre une décision quant à leur recevabilité.
Les bénéfices associés à cette réalisation informatique se traduisent sommairement en terme d'uniformité des traitements, d'augmentation de la quantité et de la qualité de l'information disponible et de diminution des délais de traitements.

Le programme de la qualité totale

En 1989-1990, la Direction des systèmes d'information a poursuivi la coordination du programme corporatif **SA.CLI.Q**. «**SA**tisfaction des **CLI**ents par la **Q**ualité», programme lancé en septembre 1988 par le Président de la Régie des rentes. Au cours de l'année, la gestion du projet a porté essentiellement sur la préparation et le suivi d'ateliers de travail auxquels tous les employés de la Régie ont participé. En outre, la Direction a produit un bilan faisant état notamment des bénéfices retirés de l'implantation du programme **SA.CLI.Q.**; il s'agit dans l'ensemble d'améliorations sensibles dans les processus de travail, qui se traduisent par une amélioration notable des services rendus à la clientèle.

La bureautique

En matière de bureautique, la Régie possède maintenant une infrastructure complète qui dessert une clientèle de près de 500 utilisateurs ayant accès à un parc d'équipements de quelque 400 micro-ordinateurs reliés à 23 réseaux locaux.

L'environnement bureautique offre des services d'assistance individuelle et de soutien aux besoins départementaux. Une grande partie des investissements a d'abord été consentie au traitement de textes et à l'assistance individuelle à des activités professionnelles.

En continuité avec les services d'assistance individuelle, les efforts de la Direction des systèmes d'information ont porté, particulièrement au cours de la dernière année, sur le soutien à la gestion de l'unité administrative. Ainsi, onze systèmes départementaux basés sur l'infrastructure bureautique déjà en place ont pu être implantés. L'évolution importante des besoins dans ce secteur nécessitera des investissements additionnels dans l'avenir.

L'exploitation des systèmes

Au cours de l'exercice 1989-1990, la Direction des systèmes d'information a déployé des efforts importants pour optimiser son réseau informatique. Soulignons ici deux de ces réalisations. La première visait à atteindre les objectifs de temps réponse fixés dans sa politique de service, par la mise en place d'une série d'interventions permettant l'amélioration des liens informatiques entre les bureaux de la Régie situés à Québec et à Montréal. La deuxième réalisation avait trait à la mise en place d'installations permettant de relier l'ensemble de nos bureaux en région.

Perspectives

Au cours des quatre prochaines années, sur le plan du développement des systèmes, les efforts de la Direction des systèmes d'information porteront principalement sur la réalisation du système Pensions.

Sur le plan technologique, la Régie est soucieuse d'assurer une évolution de son environnement et demeure ouverte à de nouvelles technologies par la réalisation, entre autres, d'expériences pilotes. Ces nouvelles technologies concernent notamment le traitement de l'image, la télématique ainsi que l'utilisation étendue de postes de travail multifonctionnels.

Dans le domaine de la bureautique, la Régie examine les solutions offertes sur le marché pour couvrir certains besoins corporatifs visant à favoriser les communications et le partage de l'information tels l'archivage et la messagerie électronique.

LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Mandat et structure

La Direction de la vérification interne a pour mandat d'examiner et d'évaluer les activités de la Régie afin de soumettre au Président-Directeur général des rapports sur l'efficience et l'efficacité des systèmes de contrôle interne de l'organisation, de même que sur la qualité des résultats obtenus et sur la performance des activités à l'égard des responsabilités déléguées. Cette direction relève directement du Président-Directeur général.

Activités et réalisations

Conformément à la politique générale de vérification en vigueur, la Direction de la vérification interne doit revoir toutes les activités de la Régie à l'intérieur d'un cycle de cinq ans. Les planifications annuelles sont extraites du plan quinquennal. Toutefois, la planification à long terme est avant tout un guide général qui doit être adapté aux changements que vit l'organisme au fil des ans.

Chaque mandat de vérification porte sur les éléments suivants :

- la pertinence, la fiabilité et l'intégrité des informations servant aux prises de décision et à l'évaluation de la performance;
- la conformité des résultats obtenus par rapport aux lois et aux règlements, aux politiques, aux plans et aux procédures;
- la protection des éléments d'actif;
- l'utilisation économique et efficiente des ressources (performance);
- le degré d'atteinte des objectifs et des buts établis pour les activités et pour les programmes de la Régie (efficacité).

Chaque rapport de vérification est transmis aux gestionnaires visés, au Président-Directeur général de même qu'aux membres du Comité de vérification.

Au cours de 1989-1990, la Direction a progressé dans la vérification des systèmes informatiques et des activités liées à ce secteur. Elle a, entre autres, émis un rapport d'appréciation sur l'étude préliminaire du projet Pensions, rapport qui a été pris en considération par le Président et le Conseil d'administration au moment de l'approbation du projet. Le projet Pensions est la pièce maîtresse du plan directeur de développement des systèmes de la Régie.

La Direction terminera prochainement un rapport sur l'évaluation globale de la sécurité logique et physique et établira le profil du milieu informatique.

Ce profil sera mis à jour chaque année par la suite et servira de cadre à la vérification des systèmes sur le plan des applications de l'entretien et de l'exploitation.

La Direction de la vérification interne joue un rôle d'aide et d'agent de changement de plus en plus apprécié des gestionnaires des divers paliers de l'organisation, qui recherchent une performance accrue au regard des résultats visés par les programmes de la Régie. C'est dans un tel contexte que la Direction a réalisé huit projets auprès de divers services et en a amorcé sept autres.

Par ailleurs, la Direction a participé aux activités du Comité formé par la Vice-présidence à l'administration en vue d'orienter l'application de la directive n° 170.407 portant sur l'analyse de programme et la vérification interne. Elle a de plus collaboré de façon importante avec l'École nationale d'administration publique, l'Institut des vérificateurs internes et le Secrétariat du Conseil du trésor pour la mise sur pied d'une session de formation concernant l'implantation de cette directive.

Perspectives

Au cours de l'année 1990-1991, la Direction de la vérification interne terminera essentiellement le présent cycle de vérification administrative des services de la Régie et se préparera à entreprendre le prochain cycle de vérification. Celui-ci prendra la forme d'une vérification intégrée, effectuée en collaboration avec les gestionnaires en vue de tracer les orientations et les plans d'action qui permettraient d'améliorer les résultats des programmes administrés.

Par ailleurs, pour faire suite aux efforts investis en 1989-1990, la Direction participera à la présentation de plusieurs sessions de formation sur la directive n° 170.407 citée précédemment.

La Direction continuera aussi à promouvoir le perfectionnement des indicateurs de gestion dans les systèmes d'information de gestion en place, de façon à permettre une meilleure intégration de l'information en fonction des paliers de décision.

III. LES STATISTIQUES

Photo : Claude Vachon

Le nombre de naissances enregistrées au programme d'allocation à la naissance a été de 89 402 en 1989. On note donc une augmentation de 5,8 % du nombre de naissances par rapport à 1988 alors qu'il était de 84 506. En outre, avec l'introduction de deux nouvelles allocations d'aide à la famille, soit l'allocation à la naissance et l'allocation pour jeune enfant, les sommes versées aux familles québécoises ont plus que doublées en quatre ans passant de 200 millions de dollars en 1985 à plus de 447 millions en 1989.

STATISTIQUES

LES COTISANTS

L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COTISANTS

Le nombre de personnes qui cotisent au cours d'une année s'est considérablement accru depuis la création du Régime de rentes. En 1966, il y avait 1 892 243 cotisants comparativement à 2 891 409 cotisants en 1986. Les estimations préliminaires pour les années subséquentes laissent entrevoir une nouvelle augmentation de la population des cotisants qui atteindrait 3 153 000 en 1989.

RÉGIME DE RENTES

	Nombre de cotisants		
Année	Hommes	Femmes	Total
1966	1 357 556	534 687	1 892 243
1976	1 729 072	981 056	2 710 128
1986	1 719 276	1 172 133	2 891 409
1987	1 803 200	1 264 840	3 068 040
1989e	1 850 800	1 302 200	3 153 000

e : Estimation effectuée à partir des données statistiques de l'année 1986, projetées selon l'évolution de l'emploi et les taux d'activité connus pour les années 1987 à 1989.

LES CATÉGORIES DE COTISANTS

En 1987, la très grande majorité des 3 068 040 cotisants inscrits, soit 92,5 % étaient des travailleurs salariés, 4,7 % étaient des travailleurs indépendants et 2,7 % des travailleurs mixtes, c'est-à-dire des travailleurs dont les gains provenaient à la fois d'un travail salarié et d'un travail indépendant. Ces proportions n'ont pas changé sensiblement depuis le début du Régime.

L'ÂGE DES COTISANTS

En baisse de 1966 jusqu'à la fin des années 1970, l'âge moyen des cotisants est maintenant stable chez les hommes alors qu'il croît chez les femmes. En 1987, l'âge moyen des cotisants était de 37,0 ans comparativement à 35,6 pour les cotisantes.

La baisse des années 1970 s'explique principalement par la conjoncture démographique qui se caractérisait alors par une augmentation croissante (jusqu'en 1978) du nombre de jeunes atteignant l'âge de 18 ans. Par contre, l'augmentation de l'âge moyen des cotisantes reflète la présence accrue des femmes sur le marché du travail.

LES GAINS ADMISSIBLES

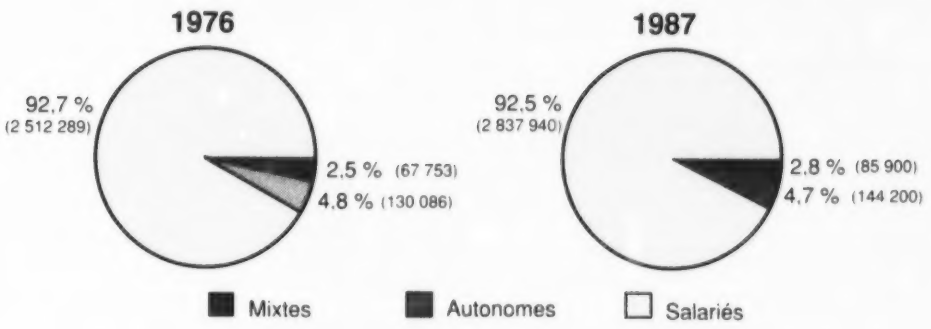
La proportion des cotisants ayant réalisé des gains au moins égaux au maximum des gains admissibles (MGA) a crû, de 1966 à 1976, puis décru jusqu'en 1986. L'évolution différente des salaires et du MGA explique cette situation. De 1966 à 1975, les salaires ont progressé nettement plus rapidement que le MGA. À l'inverse, l'augmentation annuelle statutaire du MGA, de 12,5 % de 1976 à 1985 se situait nettement au-dessus de l'augmentation des salaires.

Depuis 1987, le maximum des gains admissibles évolue au rythme de l'augmentation des salaires. En 1987, 40 % des cotisants et 16 % des cotisantes avaient réalisé des gains au moins égaux au maximum des gains admissibles comparativement à 61 % et 32 % respectivement en 1976.

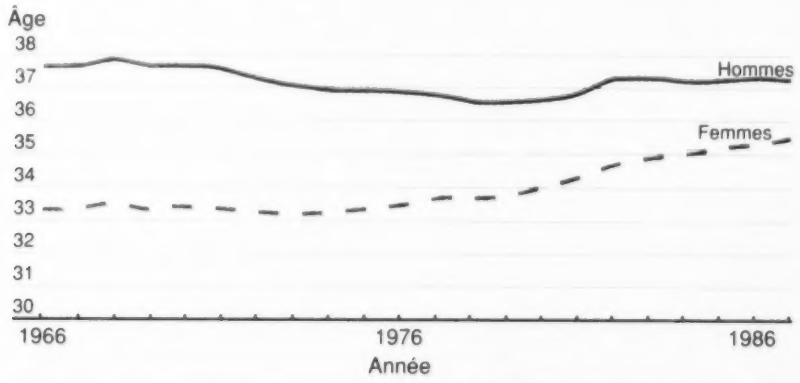
La proportion observée, plus faible chez les cotisantes que chez les cotisants pour une période donnée, s'explique, en partie, par un plus grand nombre de femmes parmi les travailleurs à temps partiel.

* Les données contenues dans la partie STATISTIQUES sont calculées au 31 décembre de chaque année.

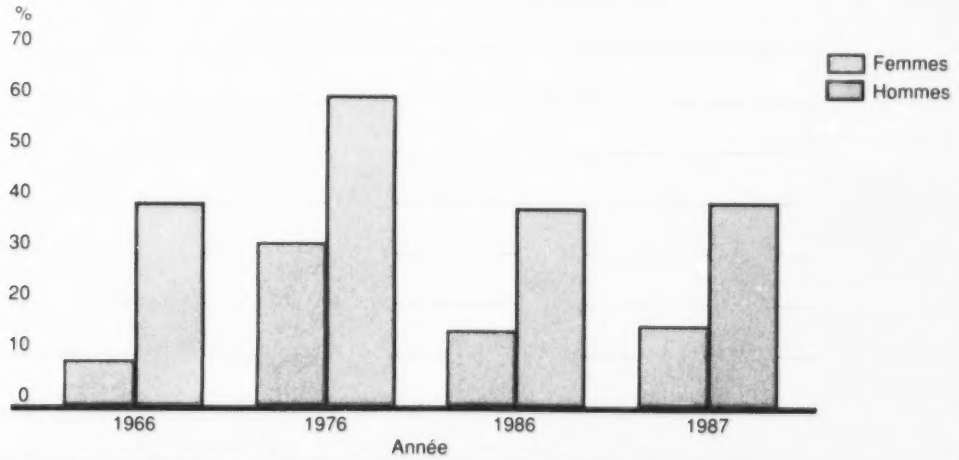
CATÉGORIES DE COTISANTS



ÉVOLUTION DE L'ÂGE MOYEN DES COTISANTS



PROPORTION DES COTISANTS AU-DESSUS DU MAXIMUM DES GAINS ADMISSIBLES



LES BÉNÉFICIAIRES

LES NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES

Depuis 1985, le nombre de nouveaux bénéficiaires a sensiblement diminué. Cette situation était prévue puisqu'elle correspond à un retour à la normale après la hausse qui avait suivi deux modifications à la *Loi sur le régime de rentes*, entrées en vigueur le 1er janvier 1984 : la retraite anticipée pour les personnes âgées entre 60 et 65 ans et l'assouplissement des conditions d'attribution de la rente d'invalidité pour les personnes du même groupe d'âge. Il était normal que l'augmentation des demandes de rentes d'invalidité et de retraite soit concentrée dans la période suivant immédiatement l'entrée en vigueur de la modification. Ainsi, le nombre de nouvelles rentes de retraite s'est stabilisé depuis 1988 à environ 50 000, alors que celui des rentes d'invalidité est passé de 8 072 à 7 598.

Le nombre de prestations de décès a été en croissance régulière entre 1970 et 1989, passant de 7 132 à 24 995.

LES BÉNÉFICIAIRES

Au 31 décembre 1989, le nombre total des bénéficiaires actifs était de 761 074 et leur répartition s'établissait ainsi : 69,4 % recevaient une rente de retraite, 26,3 %, une rente de conjoint survivant, 5,7 %, une rente d'invalidité, 4,3 %, une rente d'orphelin et 1,3 % touchaient une rente d'enfant d'invalide. La somme de ces pourcentages dépasse 100 % puisque 52 520 bénéficiaires recevaient deux rentes à la fois (rentes combinées).

On remarque l'importance relative que prennent de plus en plus les rentes de retraite et de conjoint survivant au fur et à mesure que le Régime se dirige vers sa maturité. En contrepartie, la rente d'invalidité et les rentes d'orphelin et d'enfant d'invalide semblent, pour leur part, avoir atteint un certain plateau. D'ailleurs, leur importance relative diminue d'année en année par rapport à l'ensemble des bénéficiaires.

RÉGIME DE RENTES

Répartition des nouveaux bénéficiaires selon le genre de prestations

	1970	1975	1980	1985	1989
Rente de retraite	21 912	20 233	28 205	57 122	50 435
Rente de conjoint survivant	5 694	10 025	12 031	14 796	15 793
Rente d'orphelin	6 996	8 637	6 898	5 375	4 701
Rente d'invalide	520	4 548	6 537	10 928	7 598
Rente d'enfant d'invalide	558	3 226	3 192	4 523	2 534
Rentes combinées	(31)	(651)	(2 063)	(6 609)	(8 483)
Total[1]	**35 649**	**46 018**	**54 800**	**86 135**	**72 578**

1. Dans le total, les bénéficiaires dont les rentes sont combinées ne sont comptés qu'une fois.

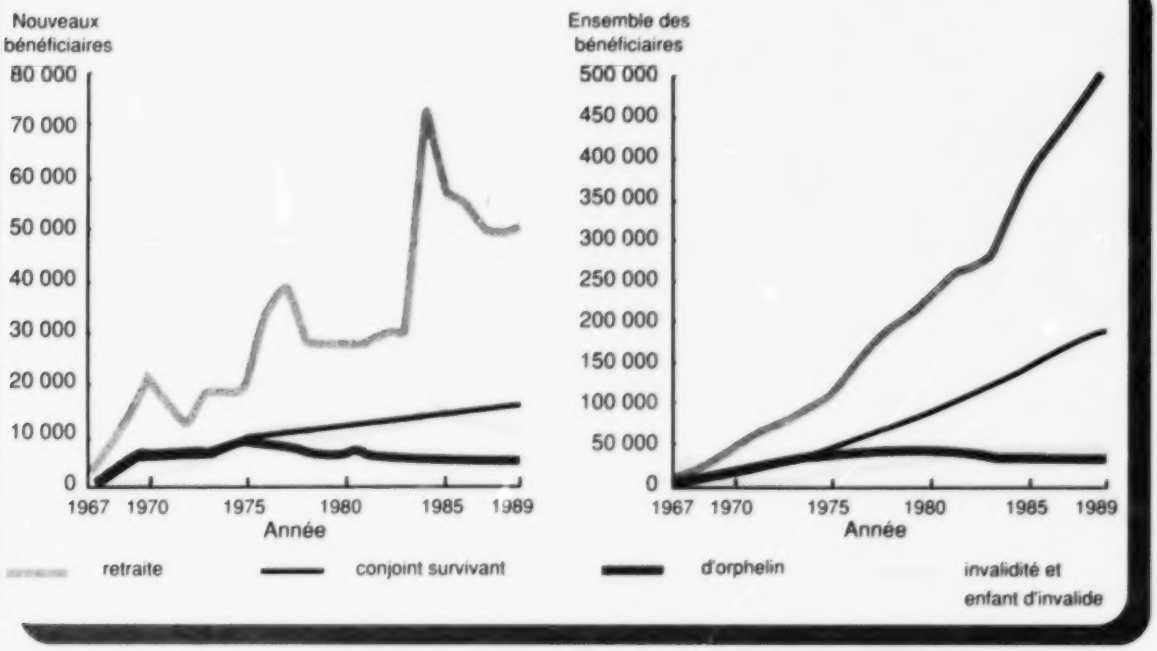
RÉGIME DE RENTES

Répartition de l'ensemble des bénéficiaires selon le genre de prestations

	1970	1975	1980	1985	1989
Rente de retraite	44 700	115 322	237 565	395 834	527 866
Rente de conjoint survivant	11 626	47 915	95 223	155 189	200 057
Rente d'orphelin	13 935	36 587	42 774	37 623	32 937
Rente d'invalide	475	10 221	22 102	39 641	43 071
Rente d'enfant d'invalide	485	6 021	9 031	11 561	9 663
Rentes combinées	(37)	(1 068)	(7 953)	(28 031)	(52 520)
Total[1]	**71 184**	**214 998**	**398 742**	**611 817**	**761 074**

1. Dans le total, les bénéficiaires dont les rentes sont combinées ne sont comptés qu'une fois.

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES SELON LE GENRE DE PRESTATIONS



L'ÂGE DES NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES DE LA RENTE DE RETRAITE

L'âge des nouveaux bénéficiaires de la rente de retraite s'est considérablement modifié à la suite de la modification à la loi, en 1984, qui permettait la retraite à compter de 60 ans. En 1982, 95.6 % des 29 607 nouveaux retraités avaient 65 ans et 4.4 % avaient 66 ans ou plus. En 1984, ces deux groupes d'âge ne représentaient plus que 23.9 % et 1.6 % des 73 037 nouveaux retraités alors que les trois quarts des nouveaux retraités étaient âgés entre 60 et 65 ans. Une redistribution de l'âge de nos nouveaux retraités s'opère progressivement depuis 1985 puisqu'en 1989, 63.0 % des 50 435 nouveaux retraités sont âgés entre 60 et 64 ans, 30.4 % sont âgés de 65 ans et 6.6 % ont 66 ans ou plus. Il convient de souligner que parmi les nouveaux bénéficiaires âgés de 66 ans ou plus, 1 366 soit 2.7 % sont âgés de 70 ans ou plus.

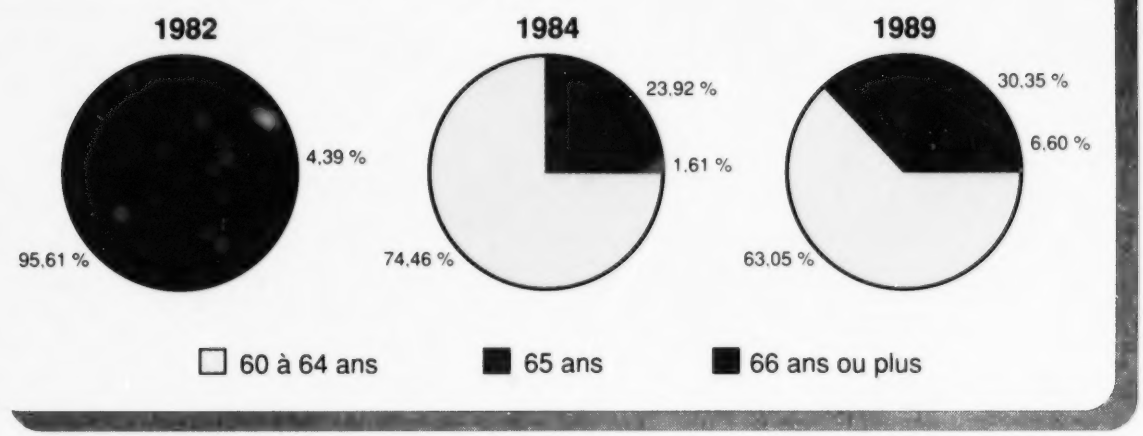
L'augmentation appréciable du nombre des nouveaux bénéficiaires âgés de 70 ans ou plus est attribuable à un programme d'information que la Régie a mis en place durant la dernière année. La Régie a avisé la clientèle des gens âgés de 65 ans ou plus, ayant déjà cotisé au Régime et ayant droit à la rente de retraite, qu'aucune demande de rente n'avait été reçue pour eux.

RÉGIME DE RENTES

L'âge des nouveaux bénéficiaires de la rente de retraite

	60 à 64 ans		65 ans		66 ans ou plus		TOTAL	
Année	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
1982	—	—	28 308	95.6	1 299	4.4	29 607	100.0
1984	54 385	74.5	17 473	23.9	1 179	1.6	73 037	100.0
1989	31 799	63.0	15 309	30.4	3 327	6.6	50 435	100.0

ÂGE DES NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES DE LA RENTE DE RETRAITE



LES PRESTATIONS VERSÉES

Les débours ont augmenté continuellement depuis le début du Régime. Ils étaient de 26,0 millions de dollars en 1970 et de 2 849,8 millions de dollars en 1989. Par ailleurs, depuis 1970, le poids relatif des différentes rentes a été modifié par rapport à l'ensemble des débours. Alors qu'en 1970 la rente de retraite accaparait 39,5 % des débours, elle en représentait 63,3 % en 1989. La rente de conjoint survivant a perdu quelques points de pourcentage chaque année, sa proportion passant de 36,0 % des débours en 1975 à 23,0 % en 1989. La rente d'invalidité a maintenu depuis plus de dix ans une part d'un peu plus de 10,0 %. Quant aux rentes d'orphelin et d'enfant d'invalide, le montant mensuel de chacune est fixé à 29 $ depuis 1974.

LE MONTANT DE LA RENTE
LA RENTE MOYENNE

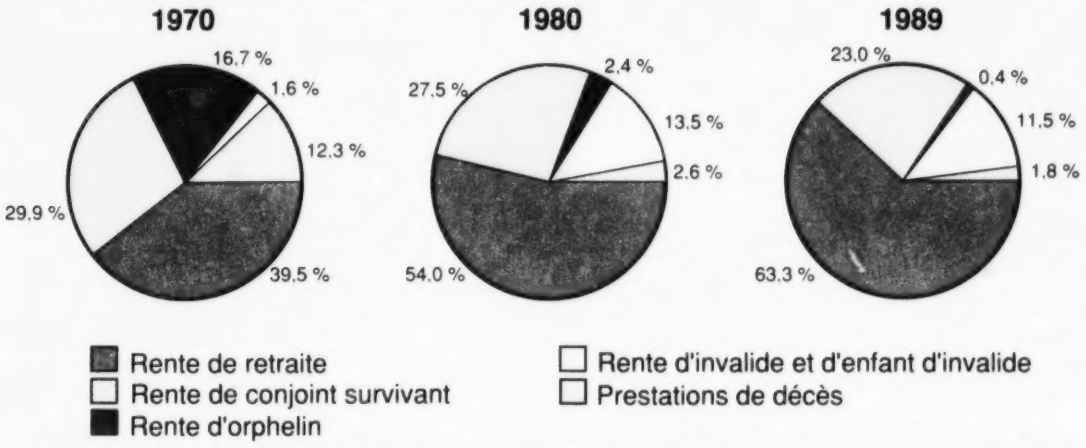
Au cours de l'intervalle de 1970 à 1989, le montant mensuel moyen payé aux nouveaux bénéficiaires pour chaque type de prestations a beaucoup augmenté. Le montant mensuel moyen de la rente d'invalidité a toujours été le plus élevé, passant de 87,53 $ en 1970 à 588,47 $ en 1989. En 1989, le montant mensuel moyen de la rente de retraite était de 310,34 $ et celui de la rente de conjoint survivant, de 311,99 $.

RÉGIME DE RENTES

Débours selon le genre de prestations (en milliers de dollars)

	1970		1975		1980		1985		1989	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%	Montant	%
Rente de retraite	10 296,5	39,5	69 251,6	37,7	361 227,8	54,0	1 074 544,2	58,4	1 803 996,0	63,3
Rente de conjoint survivant	7 797,1	29,9	66 306,9	36,0	183 656,1	27,5	460 823,1	25,1	657 919,3	23,0
Rente d'orphelin	4 339,8	16,7	13 440,4	7,3	16 061,1	2,4	14 490,1	0,8	12 481,7	0,4
Rente d'invalidité	319,4	1,2	25 439,1	13,8	86 140,1	12,9	245 516,9	13,4	321 071,4	11,3
Rente d'enfant d'invalide	102,0	0,4	2 721,2	1,5	4 054,7	0,6	5 405,6	0,3	4 309,5	0,2
Prestation de décès	3 190,8	12,3	6 832,1	3,7	17 167,8	2,6	37 306,0	2,0	50 066,5	1,8
Total	**26 045,6**	**100,0**	**183 991,3**	**100,0**	**668 307,6**	**100,0**	**1 838 085,9**	**100,0**	**2 849 844,4**	**100,0**

DÉBOURS SELON LE GENRE DE PRESTATIONS



MOYENNE MENSUELLE DES NOUVELLES RENTES SELON LE GENRE DE PRESTATIONS

Année	Rente de retraite	Rente de conjoint survivant	Rente d'invalidité
	$	$	$
1970	30.14	57.97	87.53
1975	82.52	116.62	173.88
1980	170.44	173.81	294.02
1985	244.97	272.61	472.00
1989	310.34	311.99	588.47

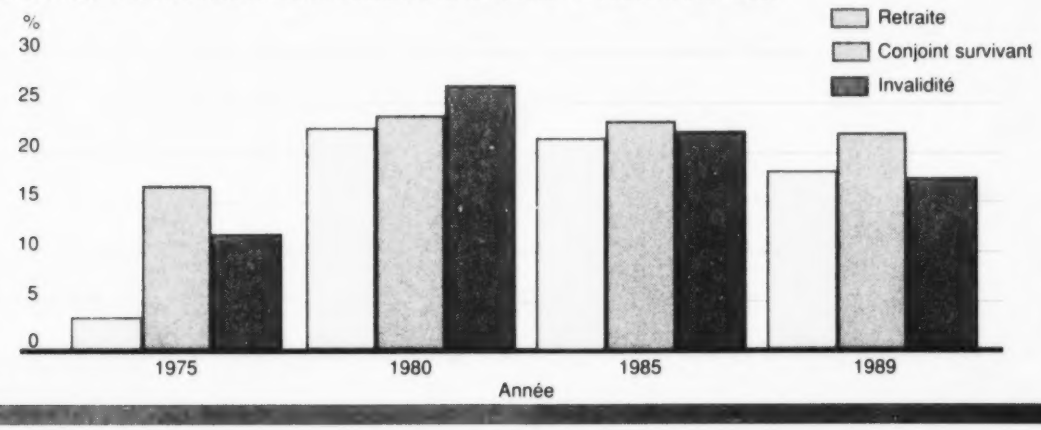
LA RENTE MAXIMUM

Le pourcentage des bénéficiaires touchant des rentes maximums varie selon le type de prestations et le sexe du bénéficiaire.

Depuis 1980, le pourcentage des bénéficiaires touchant des rentes maximums tend à se stabiliser à un peu plus de 20 % pour les rentes de retraite[1] et les rentes de conjoint survivant. En ce qui concerne les rentes d'invalidité, le pourcentage est passé de 26,7 % à 18,2 % entre 1980 et 1989.

Pour l'année 1989, le pourcentage des nouveaux bénéficiaires qui recevaient des rentes maximales s'établissait, pour la rente de retraite, à 29,0 % chez les hommes et 4,0 % chez les femmes, pour la rente d'invalidité, à 22,7 % chez les hommes et 5,2 % chez les femmes. Enfin, pour la rente de conjoint survivant, les pourcentages étaient de 3,0 % chez les hommes et de 24,5 % chez les femmes.

PROPORTION DES NOUVEAUX BÉNÉFICIAIRES QUI RECOIVENT LA RENTE MAXIMUM



1. Dans la détermination du pourcentage de la rente maximum, il n'est pas tenu compte du facteur d'ajustement applicable aux âges de retraite autres que 65 ans.

LES ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES*

L'ALLOCATION FAMILIALE

De 1975 à 1988, le nombre d'enfants à l'égard desquels une allocation familiale de base est payable, a continuellement diminué. L'année 1989 marque un renversement de cette tendance puisque 1 619 134 enfants recevaient des allocations comparativement à 1 613 583 en 1988, soit une augmentation de 5 551 enfants.

NOMBRE D'ENFANTS ET DE FAMILLES

Année	Nombre d'enfants	Nombre de familles
1975	1 970 649	942 155
1980	1 765 643	961 545
1985	1 633 761	936 000
1989	1 619 134	939 904

LE NOMBRE ET LA TAILLE DES FAMILLES

Le nombre de familles qui bénéficient des allocations d'aide aux familles en 1989, s'établit à 939 904, en hausse de 4 217 par rapport à l'année précédente. La répartition des familles selon le nombre d'enfants dans la famille a connu une certaine évolution au cours des ans. En 1975, les familles d'un enfant recevant l'allocation représentaient 37,7 % de toutes les familles bénéficiaires, 34,4 % des familles étaient constituées de deux enfants et 27,9 % des familles comptaient 3 enfants ou plus. Pour 1989, les familles se répartissaient ainsi : 45,4 % avaient 1 enfant, 40,3 %, 2 enfants et 14,3 %, 3 enfants ou plus.

L'ALLOCATION POUR ENFANT HANDICAPÉ

Depuis 1981, le nombre d'enfants à l'égard desquels une allocation pour enfant handicapé est versée a plus que triplé, passant de 5 910 à 19 912.

En 1989, 47 % des enfants handicapés souffraient d'un handicap de type organique alors que les handicaps moteur et mental affectaient 21 % et 18 % respectivement du nombre total d'enfants handicapés.

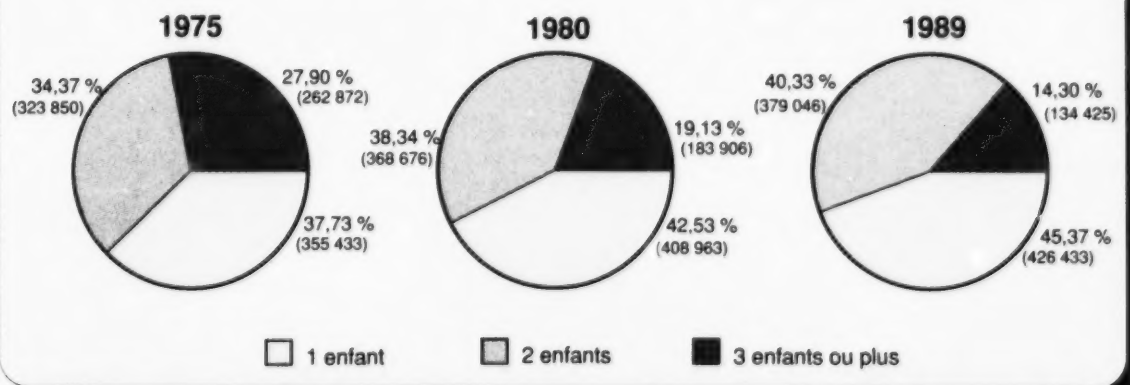
L'ALLOCATION À LA NAISSANCE

Le nombre de naissances enregistrées au programme d'allocation à la naissance en 1989 est de 89 402 naissances comparativement à 84 506 en 1988, soit une augmentation globale de 5,8 %. Fait à remarquer, cette augmentation n'est pas répartie uniformément selon le rang de l'enfant à la naissance puisque le nombre de naissances de premier rang a augmenté de 4,7 %, de 4,2 % pour les naissances de deuxième rang et de 12,6 % pour les naissances de troisième rang ou de rang suivant, par rapport aux naissances de 1988. Le nombre de naissances en 1989 se répartit ainsi : 42 617 naissances de premier rang, 31 774 naissances de deuxième rang et 15 011 naissances de troisième rang ou de rang suivant.

L'ALLOCATION POUR JEUNE ENFANT

L'année 1989 marque l'instauration de cette nouvelle allocation qui est versée à tout enfant âgé entre 0 et 6 ans, selon le rang qu'il occupe dans la famille. En 1989, 517 685 enfants étaient âgés entre 0 et 6 ans. De ce nombre, il y avait 250 468 enfants de premier rang, 188 071 enfants de deuxième rang et 79 146 enfants qui occupaient le troisième rang ou un rang suivant. Mentionnons qu'en 1989, 394 627 familles comptaient au moins un enfant âgé entre 0 et 6 ans.

NOMBRE DE FAMILLES SELON LE NOMBRE D'ENFANTS DANS LA FAMILLE



* Dans la section consacrée aux allocations d'aide aux familles, il s'agit de statistiques révisées.

LES PRESTATIONS VERSÉES

- *L'allocation familiale*

  Les débours au titre de l'allocation familiale sont passés de 101.0 millions de dollars en 1975 à 185.1 millions de dollars en 1985, puis à 213.7 millions de dollars en 1989. Ces augmentations sont surtout attribuables à l'indexation des allocations. En 1989, l'allocation versée selon le rang de l'enfant a été indexée de 4.1 %.

- *L'allocation pour enfant handicapé*

  Les débours étaient de 3.9 millions de dollars en 1980 et de 27.1 millions de dollars en 1989. Cette hausse importante des débours provient de l'augmentation du nombre d'enfants reconnus handicapés. Depuis 1989, l'enfant handicapé peut recevoir des versements rétroactifs pouvant aller jusqu'à 11 mois précédant la réception de la demande. Auparavant, l'allocation débutait à la date de réception de la demande. En 1989, l'allocation mensuelle était de 101.74 $ par enfant handicapé.

- *L'allocation à la naissance*

  Les débours étaient de 47.7 millions de dollars en 1988 et de 100.5 millions de dollars en 1989. Il faut mentionner que l'année 1989 constitue la première année complète où cette allocation a été versée, l'allocation à la naissance ayant été instaurée en mai 1988. De plus, en mai 1989, le programme d'allocation à la naissance a été modifié. Les montants d'allocation pour les naissances de deuxième rang sont passés de 500 $ à 1 000 $ et ceux qui ont été versés pour les naissances de troisième rang ou de rang suivant de 3 000 $ à 4 500 $; quant aux montants accordés aux naissances de premier rang, ils sont demeurés inchangés à 500 $.

- *L'allocation pour jeune enfant*

L'année 1989 est la première année du versement de cette allocation. Les débours totalisent 106.1 millions de dollars.

ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES

Débours bruts

	1975	**1980**	**1985**	**1989**
	$	$	$	$
Allocation familiale	100 990 900	168 749 400	185 107 100	213 726 600
Allocation pour enfant handicapé[1]	–	3 879 305	14 537 871	27 068 200
Allocation à la naissance[2]	–	–	–	100 454 875
Allocation pour jeune enfant[3]	–	–	–	106 052 470
TOTAL	**100 990 900**	**172 628 705**	**199 644 971**	**447 302 145**

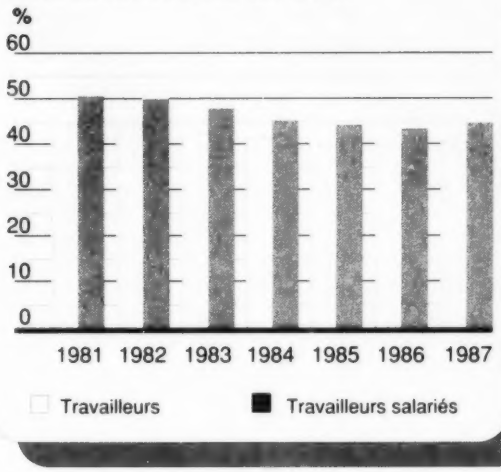
1. Ce programme a commencé en 1980.
2. Ce programme a commencé en 1988.
3. Ce programme a commencé en 1989.

LES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE

LA PROPORTION DES TRAVAILLEURS ET DES TRAVAILLEURS SALARIÉS QUI ONT COTISÉ À UN RÉGIME COMPLÉMENTAIRE DE RETRAITE, DE 1981 À 1987

Au cours de l'année 1987, un nombre de 6 913 régimes complémentaires de retraite comprenaient 1 219 697 participants québécois. Ces participants réprésentaient une proportion 41,0 % de l'ensemble des travailleurs. Par contre cette proportion est de 45,2 % pour les travailleurs salariés du Québec. L'augmentation des taux de participation de 1987 est engendrée par l'entrée graduelle des travailleurs occasionnels au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics du Québec.

PROPORTION DES TRAVAILLEURS ET DES TRAVAILLEURS SALARIÉS AYANT COTISÉ À UN RÉGIME PRIVÉ DE RETRAITE, DE 1981 À 1987

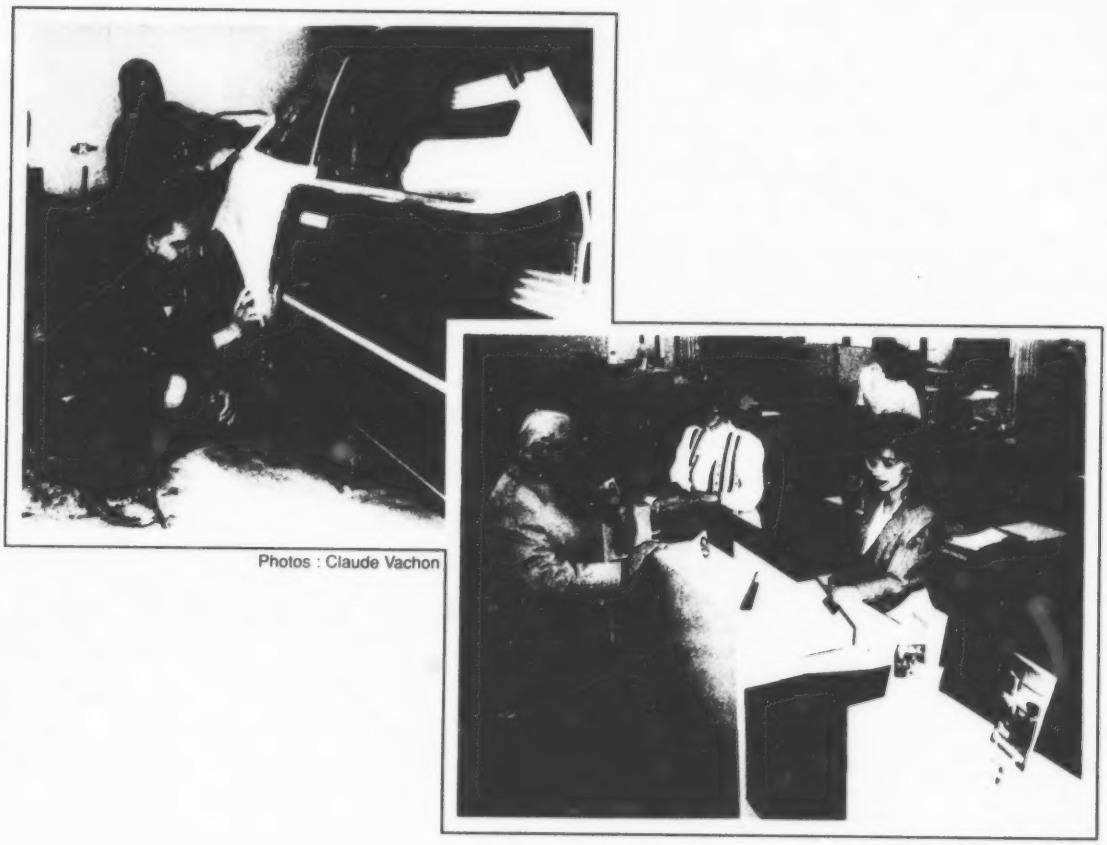


LE NOMBRE DE RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE ET LE NOMBRE DE COTISANTS SELON LE SEXE

Le nombre de cotisants en 1987 est d'un niveau comparable à celui de 1975, alors que le nombre de cotisantes a augmenté de 12,1 % entre 1975 et 1987.

		Cotisants		
Année	Régimes	Masculins	Féminins	Total
1969	5 092	549 019	191 452	740 471
1973	5 145	682 061	239 609	921 670
1975	5 092	758 762	329 693	1 088 455
1978	4 938	770 205	360 745	1 130 950
1981	5 258	773 985	390 099	1 164 084
1984	6 879	717 296	399 177	1 116 473
1987	6 913	753 571	466 126	1 219 697

IV. LES ÉTATS FINANCIERS



Photos : Claude Vachon

Au cours de l'année la Régie a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite. *Cette nouvelle loi assure aux travailleurs et aux travailleuses du Québec une protection accrue à leur retraite en leur permettant , entre autres, d'acquérir le droit à une prestation après deux années de participation à un régime et de transférer leurs droits et leurs actifs dans un autre régime.*

IV. LES ÉTATS FINANCIERS

La Régie présente des états financiers en tant qu'administratrice de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, de la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, de la *Loi sur les régimes complémentaires de rentes* et de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles*.

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

Le compte - Caisse de dépôt et placement du Québec : 14 114 956 000 $

	Accumulation au 31 mars 1989	Exercice 1989-1990	Accumulation au 31 mars 1990
		(en milliers de dollars)	
Dépôts provenant des cotisations	329 023	(874 516)	(545 493)
Revenus des dépôts	13 160 392	1 500 057	14 660 449
	13 489 415	625 541	14 114 956

La Régie verse les prestations et assume les frais d'administration du Régime à même les cotisations reçues : la diminution de 874 516 $ représente donc le solde net après ces déductions.

Au terme de ses règlements, la Caisse de dépôt et placement du Québec reçoit les sommes déposées sous forme de dépôts à vue, de dépôts à terme et de dépôts à participation, au gré du déposant.

Une somme de 101 957 000 $ incluse dans les revenus des dépôts du tableau ci-dessus a été convertie en dépôts à participation le 1er avril 1990.

Chèques en circulation moins encaisse : 31 969 000 $

Le montant des rentes et des prestations à payer augmentant en nombre et en valeur, le délai d'encaissement des chèques est prolongé au-delà du mois de paiement. Par conséquent, la Régie montre une position de caisse nette au 31 mars 1990 sous le titre de chèques en circulation moins encaisse.

L'état des opérations du compte

Cotisations : 2 179 289 000 $

Les cotisations au Régime de rentes du Québec ont augmenté d'environ 12,4 % comparativement à l'exercice précédent. Le total accumulé depuis le début du Régime représente la somme de 20 229 687 000 $.

Le ministère du Revenu a versé 2 221 228 000 $ à la Régie durant l'exercice et a réclamé la somme de 41 939 000 $ pour les remboursements effectués aux cotisants.

Revenus des dépôts : 1 500 057 000 $

Le rendement moyen des dépôts à vue a été de 12,49 %, celui des dépôts à terme de 12,39 % et celui des dépôts à participation de 10,74 % comparativement à 10,33 %, 10,89 % et à 8,80 % pour l'année précédente.

Rentes et prestations versées : 2 955 789 000 $

Les sommes versées pour les rentes et les prestations au cours de l'exercice ont augmenté d'environ 10,7 % comparativement à l'exercice précédent.

Frais d'administration : 68 232 033 $
(voir p. 61)

Frais de perception : 25 113 543 $

Le 30 mars 1988, une entente a été ratifiée par le Gouvernement et le taux des remises a été établi à 1,45 % depuis le 1er avril 1987, à 1,40 % le 1er avril 1988 et à 1,35 % à compter du 1er avril 1989. Le résultat ainsi obtenu est pondéré pour chaque année financière, en le multipliant par 3,6 % et en divisant ce nouveau produit par le taux de cotisation au Régime de rentes en vigueur au 1er avril de l'année financière concernée.

Transport et communications : 8 357 947 $

Cette somme comprend les frais de poste (5 856 237 $), les frais d'information et de publicité (515 141 $) ainsi que les frais téléphoniques (1 219 254 $).

Services professionnels : 3 260 117 $

Ce poste comprend l'utilisation du fichier central des numéros d'assurance sociale au gouvernement fédéral (525 000 $), les honoraires pour expertises médicales (836 148 $) et les frais pour les services de conseillers externes juridiques, administratifs, en informatique et en génie (1 593 473 $).

Loyers : 4 898 491 $

Ce poste comprend le coût de location des locaux (4 172 312 $) et de l'équipement électronique (666 500 $).

RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC
FAITS SAILLANTS
(en milliers de dollars)

	Actif	Revenus			Dépenses			
Années	Actif net accumulé	Cotisations nettes reçues	Revenus sur dépôts	Total des revenus	Rentes, prestations et remboursements à l'aide sociale	Régie	Ministère du revenu [1]	Total des dépenses
1966 à 1969	991 722	918 514	118 634	1 037 148	16 284	10 267	18 875	45 426
1970 à 1972	2 068 744	891 879	343 392	1 235 271	129 138	12 173	16 938	158 249
1973 à 1975	3 414 363	1 243 370[3]	590 564[2]	1 833 934	449 977	17 569[3]	20 769	488 315
1976 à 1978	5 273 700	1 888 261	1 132 963	3 021 224	1 090 883[5]	41 872[4]	29 132	1 161 887
1979-1980[6]	6 196 107	988 591[7]	687 285	1 675 876	720 073	19 095	14 301	753 469
1980-1981	7 038 081	905 765	677 525	1 583 290	710 694	16 934	13 688	741 316
1981-1982	7 979 504	1 040 070	802 166	1 842 236	863 932	21 280	15 601	900 813
1982-1983	8 806 431	1 013 557	914 088	1 927 645	1 061 022	24 496	15 200	1 100 718
1983-1984	9 908 724	1 183 630	1 258 794[9]	2 442 424	1 292 692	30 038	17 401	1 340 131
1984-1985	10 669 913	1 259 700	1 189 868[9]	2 449 568	1 637 296	32 246	18 837	1 688 379
1985-1986	11 573 718	1 376 105[8]	1 488 309[9]	2 864 414	1 908 318	31 855	20 436	1 960 609
1986-1987	12 395 849	1 598 724	1 429 526	3 028 250	2 146 932	35 304	23 883	2 206 119
1987-1988	13 077 380	1 803 706	1 357 009	3 160 715	2 416 670	37 786	24 728	2 479 184
1988-1989	13 446 663	1 938 526	1 174 866	3 113 392	2 677 688	42 045	24 376	2 744 109
1989-1990	14 095 040	2 179 289	1 500 591	3 679 880	2 963 271	43 118	25 114	3 031 503
	14 095 040	**20 229 687**	**14 665 580**	**34 895 267**	**20 084 870**	**416 078**	**299 279**	**20 800 227**

1. Ces montants représentent les sommes versées au ministère des Finances pour les frais de perception du ministère du Revenu.
2. Redressement de 49 267 000 $ (1974) pour éliminer de la comptabilisation les profits nets réalisés sur les ventes de placements.
3. Redressement pour éliminer de la comptabilisation les honoraires perçus pour la Loi sur les régimes supplémentaires de rentes: 962 000 $ (1975) ainsi que les dépenses y afférant: 3 507 000 $ (1975).
4. Redressement de 155 000 $ (1976) pour tenir compte d'un remboursement de dépenses pour la Loi sur les régimes supplémentaires de rentes par le ministère des Affaires sociales.

   Ce montant comprend aussi un redressement de 6 526 000 $ (1978) pour la contribution de la Régie au Régime de retraite des fonctionnaires pour les années antérieures au 1er janvier 1976.
5. Ce montant comprend un ajustement de 6 023 000 $ (1977) requis depuis le 1er juillet 1972 pour le remboursement additionnel de l'aide sociale dans le cas d'invalides de moins de 35 ans, sans enfant.
6. Ces données contiennent le résultat de quinze mois d'opérations en raison de la modification de l'exercice financier.
7. Ce montant comprend des intérêts payés (13 732 000 $) sur les remboursements d'excédents de cotisations versées à la Régie par le ministère du Revenu lors des remises provisoires à l'égard des années 1966 à 1977 inclusivement.
8. Ce montant comprend un remboursement des intérêts payés (13 732 000 $) en 1979-1980 (note 7) reçus du ministère du Revenu.
9. Ces montants comprennent la quote-part de la Régie dans la répartition de la réserve générale du fonds général de la Caisse de dépôt et placement aux détenteurs d'unités de dépôts à participation (674 530 000 $).

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

J'ai vérifié le compte du Régime de rentes du Québec au 31 mars 1990 ainsi que l'état de son évolution et l'état de l'administration de programmes de sécurité du revenu de l'exercice terminé à cette date. Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues et a comporté par conséquent les sondages et autres procédés que j'ai jugés nécessaires dans les circonstances.

À mon avis, ces états financiers présentent fidèlement le solde du compte du Régime de rentes du Québec au 31 mars 1990 ainsi que ses opérations et son évolution de même que les opérations de l'administration de certains programmes de sécurité du revenu de l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 3, appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Rhéal Chatelain, F.C.A.
Québec, le 14 mai 1990

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ÉVOLUTION DU COMPTE DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 1990

(en milliers de dollars)

	1990	1989
REVENUS		
Cotisations au Régime	2 179 289	1 938 526
Revenus de placements-net (note 4)	1 500 286	1 174 796
Autres revenus	305	70
	3 679 880	**3 113 392**
PRESTATIONS VERSÉES AUX PARTICIPANTS		
Rentes de retraite	1 886 811	1 679 590
Rentes de conjoint survivant	669 769	613 052
Rentes d'orphelin	13 452	13 767
Rentes d'invalidité	328 255	311 525
Rentes d'enfant d'invalide	5 063	5 099
Prestations de décès	52 439	46 986
	2 955 789	**2 670 019**
REMBOURSEMENTS DE PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE AU MINISTÈRE DE LA MAIN-D'OEUVRE, DE LA SÉCURITÉ DU REVENU ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE	7 482	7 669
	2 963 271	**2 677 688**
FRAIS D'ADMINISTRATION (note 5)	68 232	66 421
	3 031 503	**2 744 109**
AUGMENTATION DE L'EXERCICE	**648 377**	**369 283**
SOLDE DU COMPTE AU DÉBUT	13 446 663	13 077 380
SOLDE DU COMPTE À LA FIN	**14 095 040**	**13 446 663**

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

COMPTE DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC
AU 31 MARS 1990

(en milliers de dollars)

ACTIF	**1990**	**1989**
Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Dépôts à terme	25 000	25 000
Dépôts à participation (note 6)	13 971 409	13 365 504
Revenus à recevoir	118 547	98 911
	14 114 956	13 489 415
Cotisations à recevoir du ministère du Revenu	11 784	-
Débiteurs	4 895	3 776
Immobilisations (note 7)	3 680	4 018
Développement de systèmes informatiques (note 8)	4 300	5 080
	14 139 615	13 502 289
PASSIF		
Chèques en circulation moins encaisse	31 969	30 303
Emprunt bancaire	2 306	-
Cotisations à rembourser au ministère du Revenu	-	9 576
Avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	-	2 000
Créditeurs	10 300	13 747
	44 575	55 626
SOLDE DU COMPTE (note 9)	14 095 040	13 446 663

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION,

Claude Legault
Stephen Jarislowsky

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

ADMINISTRATION DE PROGRAMMES DE SÉCURITÉ DU REVENU
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 1990

(en milliers de dollars)

	1990	1989
ADMINISTRATION DES RÉGIMES COMPLÉMENTAIRES DE RETRAITE		
Revenus d'honoraires d'enregistrement	1 407	1 388
Frais d'administration (note 5)	3 531	3 133
Excédent des dépenses sur les revenus assumé par le gouvernement du Québec	2 124	1 745
ADMINISTRATION DES ALLOCATIONS D'AIDE AUX FAMILLES		
Frais d'administration assumés par le gouvernement du Québec (note 5)	7 635	6 285

RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

COMPTE DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 MARS 1990

1. CONSTITUTION ET MANDATS DE LA RÉGIE

La Régie a été constituée en corporation en juillet 1965 par la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9 et modifications).

La Régie administre la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* (1989, chapitre 38) et la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* (L.R.Q., chapitre R-17 et modifications). Elle assume également la responsabilité administrative de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles* (L.R.Q., chapitre A-17 et modifications).

La Loi sur les régimes complémentaires de retraite, entrée en vigueur le 1er janvier 1990, remplace la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes* à l'exception de certaines dispositions qui continuent d'avoir effet jusqu'à la date fixée par le gouvernement du Québec.

En vertu de la *Loi sur les régimes complémentaires de retraite* et la *Loi sur les régimes supplémentaires de rentes*, la Régie a pour mandat de s'assurer que l'administration et le fonctionnement des régimes de retraite sont conformes à ces lois. Elle a aussi pour mission de promouvoir la planification financière de la retraite, notamment en favorisant l'établissement et l'amélioration de régimes complémentaires de retraite.

En vertu de la *Loi sur les allocations d'aide aux familles*, la Régie est chargée d'administrer le programme qui vise à compenser une partie des charges familiales en versant des allocations.

2. DESCRIPTION DU RÉGIME DE RENTES

Le régime de rentes du Québec est un régime obligatoire qui assure aux travailleurs et aux personnes à leur charge une protection de base contre la perte de revenu résultant de la retraite, de l'invalidité ou du décès.

Les cotisations au régime sont partagées également entre les employés et les employeurs depuis le 1er janvier 1966, date de son entrée en vigueur. Les taux annuels de ces cotisations (employeurs et employés), de 1966 à 1991 inclusivement, sont mentionnés à la note 9.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Régie ont été préparés par la Direction selon les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Dépôts au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation sont comptabilisés au coût d'acquisition.

Les revenus de dépôts à participation attribués par la Caisse de dépôt et placement du Québec, incluant les gains et pertes à la vente de placements, sont comptabilisés dans la période où ils sont gagnés.

Immobilisations

Les immobilisations sont présentées au coût d'acquisition et sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants :

Matériel de communication	25 %
Ameublement et équipement de bureau	20 %
Équipement et logiciels informatiques	20 %
Ordinateur	33 1/3 %
Équipement de bureautique	33 1/3 %
Véhicules	33 1/3 %

Les améliorations locatives sont amorties sur la durée restante du bail.

Développement de systèmes informatiques

Les coûts de développement de systèmes sont capitalisés et sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire au taux de 20 %.

Cotisations au Régime

Les revenus de cotisations au Régime sont constitués des cotisations, pénalités et intérêts attribués à la Régie par le ministère du Revenu au cours de l'exercice.

Ces revenus attribués par le ministère à la Régie sont provisoires et demeurent sujets à vérification et à rectifications. Ces rectifications sont, le cas échéant, portées aux revenus de cotisations au Régime de l'exercice au cours duquel elles sont connues.

Rentes et prestations

Les rentes et prestations sont comptabilisées lors du paiement.

Frais d'administration

Les frais d'administration sont inscrits aux livres selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Honoraires d'enregistrement - Régimes complémentaires de retraite

Les revenus d'honoraires et d'amendes sont comptabilisés lors de leur encaissement.

4. REVENUS DE PLACEMENTS-NET

	1990	1989
	$	$
Caisse de dépôt et placement du Québec		
Dépôts à participation		
Revenus de placements	1 221 463 471	1 173 281 700
Gains et pertes à la vente de placements	260 576 347	(4 680 107)
	1 482 039 818	1 168 601 593
Dépôts à vue	17 584 189	5 773 597
Dépôts à terme	432 890	1 642 377
	1 500 056 897	1 176 017 567
Intérêts sur dépôts bancaires	244 970	208 048
Intérêts sur emprunt bancaire	(8 979)	(196 305)
Intérêts sur avances de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(6 668)	(1 233 415)
	1 500 286 220	**1 174 795 895**

5. FRAIS D'ADMINISTRATION

	1990	1989
	$	$
Traitements et avantages sociaux	30 701 050	28 981 664
Transport et communications	8 357 947	8 047 060
Services professionnels	3 260 117	3 184 481
Entretien et réparations	764 453	724 309
Loyers	4 898 491	3 896 918
Fournitures	1 000 249	1 045 671
Matériel et équipement	148 782	104 057
Frais bancaires	299 924	330 660
Autres dépenses	101 699	139 162
Frais de perception des cotisations par le ministère du Revenu	25 113 543	24 376 200
Créances irrécouvrables	224 046	213 642
Amortissement des immobilisations et du développement de systèmes informatiques	4 528 385	4 794 917
	79 398 686	75 838 741
Moins: Frais imputés à l'administration de programmes de sécurité du revenu		
Régimes complémentaires de retraite	3 531 343	3 133 137
Allocations d'aide aux familles	7 635 310	6 284 668
	11 166 653	9 417 805
Frais d'administration du Régime de rentes du Québec	**68 232 033**	**66 420 936**

6. DÉPÔTS À PARTICIPATION

Les dépôts à participation au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités et chaque unité confère à son détenteur une participation proportionnelle à l'avoir net et au revenu net du fonds général. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur de réalisation de l'avoir net du fonds général à la fin de chaque mois.

	1990	1989
Nombre d'unités	17 786 501	17 076 612
Coût d'acquisition des unités	13 971 409 618 $	13 365 504 392 $
Valeur de réalisation par unité	803,61 $	827,97 $
Valeur de réalisation des unités	14 293 410 068 $	14 138 922 438 $
Pourcentage des unités détenues dans le fonds général	75,0 %	75,8 %

7. IMMOBILISATIONS

			1990	1989
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
	$	$	$	$
Matériel de communication	292 220	279 869	12 351	16 332
Ameublement et équipement de bureau	2 049 904	1 288 194	761 710	895 400
Équipement et logiciels informatiques	5 173 936	3 398 329	1 775 607	1 751 584
Équipement de bureautique	2 960 402	2 456 064	504 338	816 920
Améliorations locatives	1 507 311	884 889	622 422	528 844
Véhicules	54 476	51 002	3 474	8 840
	12 038 249	8 358 347	3 679 902	4 017 920

8. DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES INFORMATIQUES

			1990	1989
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
	$	$	$	$
Développement de systèmes informatiques	11 972 886	7 672 200	4 300 686	5 080 469

9. SOLDE DU COMPTE DU RÉGIME DE RENTES DU QUÉBEC

Le solde du compte du Régime de rentes représente les fonds disponibles au 31 mars 1990 pour le paiement des rentes et prestations et le remboursement de prestations d'aide sociale au ministère de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle. Ce solde ne couvre pas la valeur actualisée des obligations accumulées au 31 mars 1990 par le Régime.

Entre 1966 et 1986, le taux de cotisation était fixé à 3,6 % des gains cotisables. Il est passé à 3,8 % en 1987, à 4,0 % en 1988 puis à 4,2 % en 1989 puis à 4,4 % en 1990. Ces taux, plus que suffisants pour couvrir les prestations versées et les frais d'administration depuis le début du Régime, ont entraîné l'accumulation d'un solde de 14,1 milliards $ au compte du Régime de rentes au 31 mars 1990.

Les dispositions actuelles de la *Loi sur le régime de rentes du Québec* stipulent que le taux de cotisation à être appliqué en 1991 sera de 4,6 %. La dernière analyse actuarielle effectuée au 31 décembre 1988 prévoit qu'en maintenant, après 1991, une hausse annuelle des cotisations de 0,2 % jusqu'à ce que le taux atteigne 13,2 %, les fonds accumulés du Régime de rentes demeureront suffisants pour payer les prestations dues.

Conformément aux dispositions de la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, cette analyse actuarielle en date du 31 décembre 1988 a été déposée à l'Assemblée nationale le 16 juin 1989. Elle doit servir à la détermination par le Parlement des taux de cotisation applicables à compter de 1992.

Cependant, si le taux de cotisation demeurait constant à 4,6 % après 1991, les fonds accumulés devraient être graduellement désinvestis à partir de 1996 et seraient épuisés en 2005.

10. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Régie participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et au Régime de retraite des fonctionnaires. Le coût de ces régimes est partagé également depuis le 1er juillet 1982 entre les employés et les employeurs. Toutefois, en ce qui a trait au Régime de retraite des fonctionnaires, les employeurs assument, depuis le 1er janvier 1990, la différence entre le coût du régime et les cotisations versées par les employés. Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Les contributions de la Régie imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 035 046 $ (1989 : 953 073 $) pour le Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et à 321 435 $ (1989 : 318 256 $) pour le Régime de retraite des fonctionnaires. Les obligations de la Régie envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses contributions pour services courants à titre d'employeur.